جوديث بومان

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة

تصوير

أحمد ياسين

قواعد جديدة لآداب السلوك في دنيا الأعمال



نقله إلى العربية

مروان البواب

مراجعة

سعيد الأسعد

العبيكان
Obeikan

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة



قواعد جديدة لآداب السلوك في دنيا الأعمال

تأليف

جوديث بومان

نقله إلى العربية

مروان البواب

مراجعة

سعيد الأسعد

العبيكان
Obeikan

Original Title
Don't Take the Last Donut
NEW RULES OF BUSINESS ETIQUETTE

Judith Bowman

ISBN-13: 978-156414-929-9
ISBN-10: 1-56414-929-3

ISBN 6 - 858 - 54 - 9960 - 978

الناشر العبيكان Obeikan للنشر

المملكة العربية السعودية - شارع العليا العام - جنوب برج المملكة - عمارة الموسى للمكاتب
هاتف 2937574 - 2937581 فاكس: 2937588 ص. ب: 67622 الرمز: 11517

الطبعة العربية الأولى 1431هـ - 2010م

ⓒ مكتبة العبيكان، 1430هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

بومان، جوديث

لا تأخذ الفطيرة الأخيرة/ جوديث بومان؛ مروان البواب.- الرياض، 1430هـ.

298 ص: 14× 21 سم.

ردمك: 6 - 858 - 54 - 9960 - 978

1. إدارة الأعمال أ. البواب، مروان (مترجم)

ب. العنوان

ديوي 658 1430 / 6439

امتياز التوزيع شركة مكتبة العبيكان Obeikan

المملكة العربية السعودية - العليا - تقاطع طريق الملك فهد مع شارع العروبة
هاتف 4160018 - 4654424 فاكس 4650129 ص. ب 62807 الرمز 11595

شكر وتقدير

لا يـرى كتابٌ النورَ بجهودِ شخصٍ واحدٍ فقط. وكذلك هذا الكتاب؛ فهـو ثمرةٌ لعملٍ استغرق سنواتٍ عديدةً في ظل مودَّةٍ صادقةٍ ودعمٍ أكيدٍ من كثيرٍ من الأشخاص.

أتوجَّه بالشكر أولاً إلى عائلتـي: والديَّ وإخوتي؛ ففي مراحل نَشْأتي الأولى مـع إخوتي الأربعـة اتَّضح لنا معنى «الرجـل» الحقيقي و«المرأة» الحقيقيـة بكل تفاصيلـه. وتعلَّمنا جميعاً في ساعـاتِ تَحَلُّق العائلة حول المائـدة «قواعـد» آداب السلـوك، والدورَ الـذي تؤدِّيه هـذه القواعد في الحيـاة اليومية. وكنـا نتعلَّم، ونحن نقـوم بدور المضيفـين والمضيفات الصغار، دروساً مهمةً في كيفية جَعْل الآخرين يشعرون بالراحة والدفء والطمأنينـة في بيتنـا. وقـد تأصَّلتْ في نفوسنـا أهميـةُ العائلة، وفكرة «المساهمة»، ومعاملـة الآخرين باحترام، ومراعـاة مشاعرهم. فكانت هذه دروساً لا تُنسى، خدمتني خدمةً جُلَّى.

والشكر لزبائني وطلابـي المعتبَرين والرائعين، وهم كثيرون، الذين ارتكبتُ بحقِّهم أخطاءً أو زلاَّتٍ تعلَّمتُ منها.

والشكـر لسـوزان فلِين، مـن شركـة Eagle Tribune Publishing Company، علـى تكرُّمها بمنحي فرصـة الكتابة في سنة 2000، وذلك بإنشـاء عمودٍ في الجريدة بعنـوان آداب السلوك اليوميـة، مازال حتى يومنـا هـذا. والشكـر أيضاً لِمُحَـرِّرة مقالاتـي: كريستـين جيليت، التي لا يُقـدَّر دَعْمُهـا بثمن، ولم يكـن لصبرها حـدود. وأودُّ أن أتقدَّم بشكرٍ خاصٍّ لرئيس التحرير السابق: بيل كيتر، وهو الآن نائب الرئيس لشؤون الأخبار في شركة Community Newspaper Holdings في برمنغهام بولاية آلاباما، على دعمـه المستمر ونصائحه وتوجيهاته. والشكر أيضاً لمنسِّق الأخبـار في المحطـة New England Cable News: مايـك نيكيتاسـس، لقبوله المبادئ والقواعد التي اعتمدناها، ولاحتضان وترويج البرنامَجـيْن الأسبوعيين اللذين كانا الأولَيْن مـن نوعهما: «Etiquette First» (آداب السلـوك أولاً)، و«Mind Your Manners» (راعِ قواعـدَ سلوكك)، واستمرَّا مدةَ أربع سنوات.

وإلى ممثِّلتـي: لين سونبيرغ، أقدِّم شكـري الخالص على تصوُّراتها ودعمها لأمنيتي في جَمْع كلِّ ما تكدَّس لديَّ عبر السنين، ووضعه في كتاب. والشكر أيضاً للكاتبة المتعاونة: إيلين نيوبورن، على مساعدتها في إعداد مخطوطـة الكتـاب الأولى. والشكر موصـولٌ أيضاً لمايـكل باي ولفريقه الموهـوب في دار Career Press للنشـر على مهارتهـم واحترافيتهم في احتضان هذا الكتاب وتسويقه.

وأخـيراً، أودُّ أن أشكر جدَّتي: هيلين كيرويـن أوكونر التي كانت تثق بي وتحفزني على الدوام، وأن أشكر أمِّي التي كنتُ ومازلتُ معجبةً بها،

وأحــاول محاكاتها لأنها غايــةٌ في اللطف والكياسة والجمــال والأناقة. وأشكر خالتــي هيلين أوكونر، التي كانت هي الأخرى تثق بي وتنصحني وتشجعنــي، ولم تضن علــيَّ بالحنان والدعم والتوجيــه. وأشكر والدي: رونالــد بومان، الذي علَّمنا -وهــو الرجل العصامــي- كلَّ ما يستطيع، وكان -من حيث لا يدري- مصدرَ إلهامٍ لي شخصيّاً. والشكر لصديقي المحــترم والمشرف على عملي: جون ميهوســ، الذي لولاه لما تحقَّق شيءٌ من أعمــالي. والشكر لابني بومان، الذي غيرَّ حياتــي إلى الأبد منذ أن جــاء إلى هذا العالَم، والذي كان يَحْفزني لأكــون تماماً كما أستطيع أن أكون. والشكــر أخيراً لتوأم روحي وحبيبِي مدى الحياة: جي، الذي وثق بي، وبعث الطمأنينة في نفسي، وساندني وأحبني في كلِّ حال.

المحتوى

الفصل 1: أشياءُ صغيرةٌ لكنها تَعني الكثير 11

الفصل 2: تقديم الأشخاص 33

الفصل 3: حديث المجاملة 53

الفصل 4: لقاءات العمل الجماعية 75

الفصل 5: مهارات الاتصال بالهاتف 97

الفصل 6: البريد الإلكتروني 117

الفصل 7: المهارات المتعلقة بالدعوة إلى الطعام 137

الفصل 8: تقديم العروض 161

الفصل 9: الاجتماع 185

الفصل 10: مسائل تتعلق بالجنسين 205

الفصل 11: اللباس 221

الفصل 12: بطاقات العمل 245

الفصل 13: آداب السفر وقواعد السلوك الدولية 259

لمحة إلى حياة المؤلِّفة 289

1



أشياءُ صغيرةٌ لكنها تَعني الكثير

تَنافس مستشاران في الظَّفَر بزبونٍ يُؤَمَّل منه ربحٌ كبير؛ وبغية اتخاذ قرارٍ نهائي، دُعِيَ هذا الزبونُ المحتمَل إلى غداءِ عملٍ مع كلٍّ منهما.

أما الأول، فارتدى لدعوة الغداء لباساً خاكيّاً، وانتعل حذاءً بُنيّاً تحته جوربان لهما تقاطيع ملوَّنة، ولَبِس سترةً رياضيَّة غير رسمية من دون ربطة عنق وبالجملة، فقد كان لباسُه دون لباس ضيفه. وكان اهتمامُه منصبّاً على مناقشة شؤون العمل طوال مدة لقائهما في الغداء. وكان في أثناء متابعته اللاحقة لمجريات الأمور يسعى إلى الحصول على إجاباتٍ عمّا كان قد عُرض ونوقش في غداء العمل.

وأما الآخر، فقد ارتدى لباساً فاخراً يفوق في مظهره لباسَ زبونه المحتمَل. وكان يدرك أهميةَ الفرصة المتاحة له لبناء ثقةٍ متبادلةٍ مع

الزبون، وإنشاء علاقةٍ معه. لم يفترض أيَّ شيءٍ سلفاً، وأعدَّ كلَّ ما يلزم لهذا اللقــاء. وصل إلى المطعم قبل الموعد المحــدَّد، وكان قد اختار هذا المطعــم بعد أن عَلِم أنه من المطاعم المتوقَّعِ أن تكون مفضَّلةً لدى زبونه. طَلَــبَ مائدةً خاصةً ومعها فريــق الخدمة، ورتَّب أماكن الجلوس، وترك أفضــل المقاعد لزبونــه. وتعرَّف أسمــاءَ فريق الخدمــة، وموقع دورات المياه، وأجرى ترتيباتٍ بحيــث يَضمن عدم وصول الفاتورة إلى الطاولة أبــداً. انتظرَ لدى الباب للترحيب بضيفه، ولمَّــا حَضَرَ الضَّيْفُ قدَّمه في الدخــول والجلوس إلى الطاولــة. وراح يطلب ألوانَ الطعــام مع ضيفه متغاضيــاً تماماً عما يشتهيه هو من أطباق. تضمَّنت المناقشاتُ الشؤونَ العائلية، وبرامجَ قضاء العطــل، والأنشطة الصيفية، والسفر، والشارةَ التي يضعها على سترته، وبعضَ القضايا السياسية الخفيفة. ولم يناقش مع زبونه موضوعَ العمل إلا في نطاق تأكيد خبرته، وبأساليب معيَّنة يَعلم أنه يمكن أن يساعد زبونه المحتمَل الجديدَ بها.

بعد الغداء، عاد إلى مكتبه ودَوَّنَ مذكرةً صغيرةً من ثلاث جُمَل، استَعمل فيها قرطاسيةً فاخرة تحمل الحروفَ الأولى من اسمه، وشَكَرَ الزبونَ على تناول الغداء معه، معرباً عن أمله في حصول فرصةٍ للعمل معه.

فــإذا افترضنــا أن جميــعَ العناصــر الأخــرى كانــت متماثلــةً لدى المستشارَيْن، فأيُّهما سيظفر بالعمل في اعتقادك؟ نحن نعتقد أن الثاني هو الذي سيستأثر به. لماذا؟ لأنه تنبَّه إلى الأمور الدقيقة؛ وإلى الوسائل الصغيرة التي استطــاع أن يُميِّز بها نفسَه، ويجعل زبونَه المحتمَل يشعر

بقيمته وخصوصيته. هذا التنبُّه إلى التفاصيل والأمور الدقيقة يساعده على التميُّز على منافسه، ويُنشئ عروةً من الثقة مع زبونه المحتمَل.

صحيحٌ أن تحرِّي دقائق الأمور أداةٌ فعّالةٌ في العمل، غير أن ذلك لا يعني أن المجاملات وحدها تدخل في صلب العملية الواعية لصنع القرار. فقليلٌ هم الذين يَمنحون عملاً لمجرَّد أنهم كوَّنوا انطباعاً حسناً عن تصرفات شخصٍ ما. وهذا يفسِّر عنصراً ضمنيّاً مفهوماً في عملية صنع القرار: وهو أن الأفعال، مهما بَدَتْ صغيرةً وغير مهمة، لها أثرٌ كُليٌّ في الملاحظة. ذلك أن الأمورَ الدقيقة هي مفاتيح تُفصِح عمَّا هو أكبر منها. إنها تُظهر الشخصَ الذي يتروَّى في عمله، ويتجشَّم عناء دراسة فيضٍ من التفاصيل وتنفيذها. وهي تَلفت الانتباه إلى الأشياء الصغيرة التي تُبرِز اهتماماً واحتراماً حقيقيين. وسيلاحظ المتلقِّي ويتساءل: ما الذي يَحمل هذا الشخص على التروِّي وبذل الجهد واحتمال عناء التعلُّم والتدرُّب والإتقان ثم التنفيذ؟ إذن فأنا أريد أن أُبرم عملاً مع هذا الشخص الذي يتميَّز باليقظة والوعي والاهتمام بالتفاصيل.

في مجال العمل، ليس ثمة ما هو صغيرٌ في الأشياء الصغيرة، وليس فيها ما هو غير مهمّ. أما آدابُ السلوك فهي أكثر من مجرَّد عرضٍ جذَّابٍ للتصرُّفات الجيدة، إنها أداةٌ حاسمةٌ في العمل؛ فهي مجموعةُ إشاراتٍ ترسلها لتُظهر الاحترام، وتبعث الطمأنينة في النفس، وتكسب الثقةَ التي تمنحك حقَّ تحسين العلاقات. وهذه هي دِعامات النجاح في عالَم الأعمال.

ولحسن الحظ، فإن هذه الأمورَ الدقيقة والأشياء الصغيرة، ليست صعبةَ المنال كما يَظنُّ البعض، بل إنَّ لديَّ نظاماً لمعرفتها والتعامل معها، يقوم على أربعة أركان (Four Cs) هي: الثقة Confidence، والتحكُّم Control، والإسهام Contribution، والاتصال Connection. فإذا مارستَ كلاً منها بوعي وتروٍّ، وكنتَ متقناً لها في نهاية المطاف، أصبحتْ جزءاً منك ومن سَمْتِك الشخصي. ومن شأن هذه الأمور الدقيقة أن تجعلك متميِّزاً على المستوى الشخصي والاحترافي إذا ما نفَّذتَها بطاقةٍ إيجابية وحماسةٍ حقيقية وإخلاص، وستجد أثرَها في حركات جسمك واتصالك البصري وتصرُّفاتك.

لنبدأ بالركن الأول: الثقة، التي تبدأ من ثقة المرء بنفسه. والثقةُ هي كل ما يتعلَّق بإظهار الطاقة الإيجابية، والروح المعنوية العالية، والمواقف العملية. وهي تأتي من الداخل. وإذ إن باستطاعة أيِّ شخصٍ أن يُشيع جوَّ الثقة؛ فإن ذلك يتطلَّب دُرْبةً طويلةً لِمَلْكِ زمامِ الخطوات الكثيرة والأمور الدقيقة المتعلِّقة بها، بحيث يرى الآخرون أن أفعالَك وتصرُّفاتك صادقةٌ ومعقولةٌ وجديرةٌ بالثقة. ذلك أنه إذا كانت أفعالُك غيرَ صادقة، فإنك تُعطي انطباعاً بأنك متكلِّفٌ ومتصنِّعٌ وغيرُ طبيعي، وهذا بدوره يقود إلى قَطْع الاتصال بينك وبين الآخرين. لذا فمن الضروري أن تتدرَّب على هذه الأمور الدقيقة وتمارسَها وتتضلَّع منها ومن سلوكك الدالِّ على ثقتك بنفسك، بحيث تصبح جزءاً لا يتجزَّأ منك ومن أسلوبك الشخصي. وإن إشاعةَ جوِّ الثقة يساعد على تعزيز تقدُّم العلاقات، والعكس بالعكس. وكذلك فإن إظهارَ الثقة بالنفس (أو

عدمـه) سيؤدي في النهاية إلى إقامـة (أو فسخ) المقابَلات أو اللقاءات أو العلاقـات أو الصفقات الخاصة بالعمـل، علماً بأن الطاقةَ الإيجابية والثقـةَ والتحكُّم لا بدَّ مـن أن تكون حاضرةً منـذ اللحظة الأولى في أيّ علاقة عملٍ ناجحة.

عندما أَدخل قاعةً لتقديم عرضٍ ما، أبدأ بافتتاحيتين متشابهتين، تختلف إحداهما عن الأخرى بقوتها وتوكيد كلماتها:

1. «هاي. اسمي جودي. سأتحدَّث اليوم عن الحضور الاحترافي، ودور إشاعـة الثقة بالنفس والتنبُّـه إلى الأشياء الصغيرة في المساعدة على تَميُّزكم في العمل».

عندمـا أقول هذه الافتتاحيةَ بلهجةٍ وديّةٍ لكنها غير لافتةٍ أو مشوِّقة، وبعيـونٍ جامدةٍ تفتقـر إلى أيّ تعبيرٍ في الوجه، فمـن الطبيعي أن أقابلَ مـن الجميع بتحديقاتٍ كامدة. فإذا بدأتُ ثانيةً، وأظهرتُ في هذه المرة الثقةَ بالنفس وقوّةَ الشخصية والطاقةَ العالية، وأطلقتُ كلماتي بالتوكيد المناسب، مع إجراء بعض التعديلات، خرجت افتتاحيتي هكذا:

2. «مرحباً بكم! اسمي جوديث بومان، مؤسِّسةُ شركة مستشاري آداب السلوك الدوليـة. نحن مختصون بالحضور الاحترافي والأمور الدقيقـة، والأساليب التي يستطيع رجال الأعمال أن يتميَّزوا بها في العمل».

هذه الافتتاحية الثانية، منطوقةً بطاقةٍ عالية وحماسةٍ وصدق، تعبرّ بحـقٍّ عن أسلوبي المميِّز لشخصيَّتـي، وذلك بتوظيف كلماتٍ استطاعت

أن تَنقـل أفكاريَ الأساسية. وأهمُّ من ذلك، أنها أعطتْ صورةً صحيحةً عن ثقتي بنفسي وطاقتي.

مـن هنا فـإن الافتتاحيةَ الثانية تلقـى دائماً قبولاً حسنـاً، ويَنجذب الجمهـورُ نحوها سريعـاً. وتَجد الآن في القاعة طاقـةً إيجابيةً مشارِكة، وحضوراً متلهفّين لتلقّي الشيء التالي. أرى ابتسامات باديةً على الوجوه، وإيمـاءاتٍ إيجابيـة، وألحظ كثيراً مـن الحضور يتقدَّمـون ليجلسوا في مقاعـدَ أمامية. لقد ملكتُ انتباهَهم، الـذي لم يكن ردَّةَ فعلٍ مفاجئة. لا شك في أن الثقة جذّابة! فالثقةُ بالنفس والطاقةُ الإيجابية هي ما يجذبنا نحـن البشر تلقائيّاً. وعندما نرى شخصـاً يُظهر الثقةَ بالنفس والطاقةَ الإيجابية، فإننا نَعُدُّه بالفطرة الشخصَ الذي نريد أن نتواصل معه.

ثمة عنصرٌ مهمٌّ يتعلَّق بالثقة بالنفس، وهو المحافظة على الاستمرارية، حتى خارج نطاق العمل. ماذا لو أني قابلتك في الطريق وبادرتك: «مرحباً جـاك، كيف حالـك؟» فأجبتَ: «دعني وشأني، فأطفـالي مرضى، ولديَّ مشكلـةٌ أخرى مع زوجتي، وسيارتي بحاجـة إلى مزيدٍ من الإصلاحات، وأظنُّ أنني ربما أُسرَّح من عملي». لا شك في أني سأكوِّن انطباعاً محدَّداً عنـك. ولكن، إذا سألتُـك السؤالَ نفسَه، وأجبتَ علـى الرغم من كلِّ ما تعانيـه: «أنا علـى خير حال؛ أشكركِ يا جودي علـى سؤالك. وأنتِ كيف حالـكِ اليوم؟» في هـذه الحالة سأكـوِّن انطباعاً مغايـراً. وسؤالي الآن: إلى أيِّ شخصٍ تجد نفسـك أكثر انجذاباً؟ من الواضح أن الجواب هو: الشخصـ الثاني؛ لأن الثقةَ بالنفسـ والطاقةَ الإيجابيةَ هما قوةٌ جاذبة.

إنهمـا عاملان يؤخذان بالحسبـان في تطوير أي علاقـة. والمفارقة هنا أنـه كلما زاد تَظاهرُكَ بالدَّور المنـوط بك وإعطاؤكَ صورةً صحيحةً عن موقفٍ إيجابـيٍّ، أصبحتَ بالطبع أكثرَ إيجابيـة. فالثقةُ بالنفس وإظهارُ الطاقة الإيجابية هما قوّتان فعّالتان.

ويمتلك خبراءُ الأعمال المحترفون قدرةً كاشفةً «راداراً» يَعرفون بها مستـوى ثقتك بنفسك لمجرَّد أن يصافحـوك أوَّل مرَّة. إنهم يراقبونك: كيف تمشي في الغرفة، وكيف تقف، وماذا تَلْبَس، وهل تَستعمل الاتصالَ البصـري. ويلاحظون كذلـك الطريقةَ التي تجلس بهـا، وكيف تحرِّك يديك. كلُّ هذا يدلُّ دلالةً وافيةً عنك، ويكوِّن موقفاً لمجمل علاقاتك.

إليكـم المثـال الآتـي: كنتُ مدرِّبـةً في مسابقـة جمـال الفتيات (في سيراكيـوز، نيويورك)، وأنا الآن مـن حُكَّامها. أذكر أني دنوتُ من أحد أكـثر الحكَّام خبرةً بعـد المسابقة الأولى حيث كنـتُ أدرِّب المتسابقات، وقلتُ له إني أعمل في تدريب المتسابقات، وإني شديدة الارتباك في مسألة اختيـار الفتاة الفائزة. «كيف تقـرِّرون أن فلانةَ هي أفضلُ المرشَّحات؟ فأنا أعمـل مع هؤلاء الفتيـات، وكلُّهنَّ جميلاتٌ ووضيئـاتٌ وموهوبات، فكيف تتَّخذون قراركم؟» فأجابني: «لا شك في أن للمقابلة دوراً حاسماً؛ ولكني مع ذلك أعلم الفائزةَ منذ اللحظة التي تخطو فيها من الباب إلى أن تجلس في مواجهتي». لقد كان يتحدث عن الثقة بالنفس، والحضور، والطريقة التي يتحرَّك بها الشخص. فالوضع الجسدي للمرء، وسلوكه، وطريقةُ وقوفه ومشيه ولغة جسده وسَمْته الشخصي كلُّها تدخل في مزيجٍ

واحـد. ولا شكَّ في أن الثقـة بالنفس والجمال الداخلـي يَبرزان للعيان مباشرةً دون الحاجة إلى أن يتكلَّم المرءُ كلمةً واحدة.

كان رأيُ حَكَـمِ المسابقة مفيداً. ولنذكـرْ دوماً أننا خاضعون للتقييم باستمرار في سياق أعمالنا، بل وفي حياتنا كلِّها. وإن هذا الانطباعَ الأول، وهـذا التقييـم الأولي، وربما الاتصال، كلُّ ذلك يعطـي معلوماتٍ مهمَّةً عنـك لزبونك المتوقَّع. علـى أن قدرتك على أن تَفيضَ بالثقة يُعدُّ أمراً حاسمـاً، ولو لم تشعر بذلك. وأكـرِّر ثانيةً أن الأمـورَ الدقيقة والأشياء الصغـيرة، التي تَتَّحد لتُبرِز هذا الانطبـاعَ الأوليَّ المهمَّ، يمكن أن تَعني كلَّ شيء.

الركـن الثاني هـو التحكُّم. كثيراً ما أُسأَل: مَن الـذي ينبغي أن يبدأ بالمبادرات الودِّية من مثل: أحاديث المجاملة، أو المصافحة، أو الجلوس؟ ويتسـاءل الكثيرون: هل ينبغي أن تُبنَى هـذه الأمور على أساس العمر أو المنْزلة أو الجنس؟ الجواب: في شؤون العمل لا ترتبط، في الأعم الأغلب، أيٌّ مـن هذه الأمور بالعمـر، أو بالجنس، أو بمرتبة الشركة، أو بوضعها. وأيّاً كان البادئُ بالمصافحة، فإن الاتصال البصري أو الحديث هو الذي يأخـذ بزمام المبادرة وإحراز التحكُّم، الذي ينبغي أن يكون مقصدك في أثنـاء عملية بنـاء العلاقات. وإن الشخصَ الـذي يُمسك بزمام التحكُّم هـو الذي يحتفظ لنفسه بفرصـة الاحتفاظ به طوال الاجتماع، بدءاً من الترتيبات الأولية، وانتهاءً بجدول الأعمال ومعالجة الأسئلة والاعتراضات وغيرها. ولا شك في أنك تريد أن تَكون ذلك الشخصَ الذي يبادر ويُحرز

التحكُّم ويحتفظ به. فالتحكُّم هو كلُّ ما يتعلَّق بالتركيز، وبأخْذِ المبادرة، وتحديد الغايات سعياً إلى تحقيق النتيجة المرجوَّة.

يمكنــك الاحتفاظ بالتحكُّم عن طريق الاطلاع على قواعد ترتيبات العمــل ومعرفة آداب السلوك الحقيقية من قبيل: متى تبدأ بالمصافحة، كيف توجِد اتصــالاً بصريّاً ومتى، كيف تُجــري المحادثة، كيف تُفاوض وتتعامــل مع الاعتراضات، وكيــف تتلقَّى الأسئلــة، وغيرها. وبالطريقة التي تحاول بها إنجاز ذلك تكسب الثقةَ وتُشيع الطمأنينة.

ومن الطرائق الفعَّالة لإظهار حُسن تحكُّمك اختيارُك ترتيبَ أماكن الجلوس. تأمَّل مجلسَ القاضي في المحكمة وهو يجلس على كرسيٍّ كبيرٍ متميِّــز فوق منصةٍ مرتفعــة، مشرفاً على سائر الحضــور. فالأشخاص الذيــن يجلسون في غرفة المحكمة ينظــرون إلى القاضي باتجاه الأعلى، وهو ينظر إليهم باتجاه الأسفل وهو يُصدِر أحكامه. أما كرسيُّ القاضي فهــو في مواجهــة الباب دوماً، حيث يبقى على اطــلاعٍ كاملٍ على كلِّ مَنْ يدخــل ويخــرج من قاعة المحكمة كي يبقى في موقــع التحكُّم. إن ترتيب أماكــن الجلوس في المحكمــة ليست عَرَضيَّة، بــل إن دلالتها دقيقة جدّاً وقويَّة أيضاً.

وعندمــا تجلس في عملٍ ما، حــاولْ أن تحدِّد مقعــد التحكُّم وتجلس عليه -وهو المقعد الذي يقــع في مواجهة الباب- وذلك للأسباب نفسها التــي ذُكِرتْ آنفــاً. وكلما ازداد التحكُّم لديــك، ازداد إيصال مقصدك إلى شريكك في العمل، ونلتَ الثقة والاحترام.

ومن الضروري أن يكون التحكُّم في مرحلةٍ مبكِّرة من إقامة العلاقات. سمعتُ سيدةَ الأعمال كارولين كيبشر وهي تتحدَّث مرةً عن المزيَّة التي كانت قد حصَّلتْها بواسطة المبادرة إلى حركةٍ تحكُّمية. اشتُهرت السيدة كيبشر بظهورها في فيلم The Apprentice (تلميذ الصَّنْعة). ولكنها كانت -قبل تصوير الفيلم بمدة طويلة- المرأةَ الوحيدةَ في اجتماعات مؤسسة ترامب Trump، وبحكم أنها امرأة، كان زملاؤها المهذَّبون يَنْزِلون عند رغبتها في أن تدخل إلى غرفة الاجتماع أولاً، ويتركون لها فرصةَ اختيار مقعدها أولاً. فكانت السيدة كيبشر تقوم بحركةٍ تحكُّمية عن طريق اختيار موقع القوَّة: وهو المقعد الملاصق للسيد ترامب إلى يمينه. وأصبح هذا المقعد فيما بعد يُعْرَف بمقعد السيدة كيبشر. وبذلك أصبح الشعورُ السائد هو أن السيدة كيبشر هي الشخصُ الأكثر أهميةً بعد السيد ترامب. ولقد تولَّد هذا الشعور ببساطةٍ نتيجةَ شَغْل هذا المقعد؛ فقد انتهزت السيدةُ كيبشر الفرصة، وأمسكتْ بزمام التحكُّم.

الركن الثالث هو الإسهام. عندما تُدعى إلى اجتماعٍ أو مناسبةٍ اجتماعية أو ندوةٍ في مكان ما، فيجب أن تُعِدَّ العدَّةَ للإسهام في المساعدة على إنجاح هذا الحدث. وعليك أن تقاوم الدافعَ الذي يدعوكَ إلى أن تربِّتَ على كتِفِ زميلك قائلاً: «دعنا نذهب، إنها مجرَّد 15 دقيقة نَقْضيها في حضور الاجتماع، ثم نعود أدراجنا». فهذا يفوِّت فرصةً ذهبية. وإن أنتَ اتَّخذتَ -في أثناء هذه الدقائق الخمس عشرة- طريقاً قاصدةً إلى مائدة الطعام أو الشراب، فهذا يعني أنك قَدِمتَ بقصد الأكل والشرب، لا بقصد الإسهام واللقاء ومخالطة المجتمِعين.

وأرجو أن يكون معلوماً أنْ لا أحدَ يدعونا إلى اجتماعِ عملٍ في أيِّ مكان لأنه يعتقد أننا بحاجة إلى طعامه وشرابه؛ إنما نُدعى لأحدِ سَبَبَيْنِ:

1. إما كطريقةٍ ليقال لنا شكراً لكم على عملكم.
2. وإما لاعتقاد الآخرين أنَّ لدينا شيئاً يمكن أن نُسْهم فيه.

إنهــا حقّــاً مسؤوليتنا للمساعــدة على إنجاح المناسبــة، وبالحضور بنفسيةٍ إيجابية.

لقد غرس والداي فينا منذ نشأتنا أهميةَ الإسهام في أيِّ شيء، بدءاً مــن ساعة عشاء العائلة، إلى المناسبــات الاجتماعية، إلى التصرُّف في صعيــد العمل. وكانت مَقُولتُهمــا المتأصِّلة في كلٍّ منَّــا: «توقَّعْ أن تحصُل من الآخرين، بقدر ما تعطيهم». أنا من عائلةٍ مؤلَّفةٍ من خمسة أطفال. ومنــذ أن كنَّــا صغاراً، كنَّــا نجتمع على مائــدة العشاء، ويُتَوقَّــع منّا أن نكــون مستعدِّيــن لحديثٍ يتعلَّق بالأمــور الراهنة. فكنَّــا نتحدَّث عن أيِّ شــيءٍ بدءاً مِمَّــا تعلَّمناه في المدرسة في ذلك اليــوم إلى الأسئلة المتعلِّقة بالأحــداث الحالية، أو نشارك في كتابٍ ممتعٍ كنا قد قرأناه. لقد تعلَّمنا أن نُصغــيَ إلى الآخرين وهم يتحدَّثــون، وأن نتعلَّم منهم. وتدرَّبنا على تجــاذب أطراف الحديث في العشاء، وكيف نطــرح أسئلةً غير محدَّدة. فــكان لزاماً علينــا أن نشارك ونُسهم في هذا الوقــت العائلي معاً. وكنا ندرك تماماً أننا نتحلَّق حول المائدة لمجرَّد تناول الطعام.

إن هــذا الأسلــوبَ المهــمَّ يقــود إلى العمل أيضــاً. فأنــت إذا دُعِيتَ إلى مــكانٍ مــا، فهذا يعنــي أن أحدَهم يعتقــد أن لديك شيئــاً ما يمكن

أن تُسهم فيه للمساعدة على إنجاح تلك المناسبة. فكنْ مُدركاً لهذا الأمر ومستعدّاً لبذل الجهد والإسهام، إذ هذا هو الشيء الصغير الذي يجعلك متميّزاً.

الركن الأخير هو الاتصال. لكي تكون على صلةٍ فعّالةٍ بالآخَر، تحتاج إلى أن تتصل به على جميع المستويات. فالاتصال مع الآخَر يساعدك على إقامة علاقةٍ معه، وبناء الثقة به، وتشجّع الآخرين على العمل معك. ومع أن هناك عدداً كبيراً من الطرائق لإنشاء اتصال، فإن أشدّها تأثيراً (وأكثرها تجاهلاً في الوقت نفسه) هو عكس الصورة mirroring أي أن تصبح متلوّناً كالحرباء. كنْ سريع الاستجابة للأسلوب السلوكي للآخَر، ومن ذلك: التصرُّف، والصوت، وصفة النغمة، وطريقة السير، والانحناءات، واستعمال الكلمات، وغيرها، وحاول عكس صورة ذلك الشخص، ليس في اللحظة نفسها، بل بعدها مباشرة. إذ إنه من الضروري أن تكون واعياً لأسلوبك السلوكي، وأن تقيّم الأسلوبَ السلوكيَّ للآخَر بأسرع ما يمكن عند اللقاء. ثم تَكيَّفْ معه بحيث لا يَحدث تنافر، واعملْ على تكوين أساسٍ راسخ للعلاقة بينكما.

أذْكُر أنيّ واجهتُ صعوبةً عندما كنتُ أكيّف تصرُّفاتي لإقامة اتصالٍ ناجحٍ بزبونٍ جديد، إلى أن كوّنتُ أساساً ثابتاً معه. وكلُّ ذلك حصل دون الحاجة إلى التحدُّث بكلمة واحدة!

وأخيراً، وبعد جهدٍ كبير، خُوِّلتُ بعقد لقاءٍ مع رجلٍ يملك عدة محطات إذاعية. أردتُ أن أكتشف وجودَ أيِّ اهتمام لديه بمسلسلات معدَّة

للإذاعة، وكنتُ راغبةً حقّاً أن يَجري هذا اللقاء على أحسن ما يكون. وفي النهاية نجحتُ في إقامة اتصال عبر طرفٍ ثالث مشترك، وحصلت على موعد. ومع ذلك، عندما وصلتُ كانت هناك بعض العوائق.

رحَّب بي مُضيفي بتكلُّف، ومدَّ يده متجافياً لمصافحتي فكان هذا أول عائقٍ ماديٍّ بيننا. ثم دعاني إلى مكتبه، وطلب مني الجلوس. ولم يكن لديَّ خيارٌ سوى أن أجلس في الجهة المقابلة له. انتظرتُه حتى جلس، ثم جلستُ. كنتُ أرقُب حركات جسمه وهو ينحني نحو الخلف في كرسيِّه الكبير الوثير، ويثني ذراعيه أمامه حاجباً نصفَه العلوي، ويضع رسغ رجله اليسرى فوق ركبته اليمنى. فكان هذا أيضاً عائقاً ثانياً بيننا. وهكذا وُجدتْ هذه العوائقُ الكثيرة ولمّا يبدأ الاجتماع بَعْدُ.

جلستُ في الجهة المقابلة له بوضعيةٍ احترافيةٍ صحيحة، متوجِّهةً نحو الأمام ناصبةً ظهري الذي شكَّل مع مسند الكرسي الحرف «V»، متَّجهةً بكُلِّيتي نحو مضيفي، اعتقاداً مني بأن معرفةَ وضعية الجلوس الاحترافية الصحيحة سمةٌ مميِّزة في آداب السلوك الملائمة في العمل. كنتُ أجلس على الكرسي متوجِّهةً نحو الأمام وثُلثاي نحو الخلف لأُظهر اهتمامي بحركات جسمي. أما ساقاي فتدلَّتا بمظهرٍ لائقٍ إلى اليمين، وأما يداي فإحداهما تمسك بمعصم الأخرى فوق ركبتَيَّ. وبذا كانت جِلْستي كاملةَ الاعتدال ومقبولةً تماماً.

غير أني، لمّا وجدتُ هذا الجفاء في حركات جسمه (لغة جسده)، أدركتُ أنَّ عليَّ أن أقوم ببعض التغيير، وإلاَّ فإن هذه العوائق ستبقى،

ولن نتوصَّل في نهاية المطاف إلى عقد صفقة عمل. فكَّرتُ: «كيف أتمكَّن من إزالة هذه العوائق بحيث أستطيع البدء بالتواصل مع هذا السيد؟».

أنا أعتنق المقدِّمةَ المنطقية القائلة: إن الجمالَ في معرفة القوانين هو معرفةُ متى يُسمَح بخرقها. وهكذا خَرَقتُ القوانين: غَيَّرتُ وضعيَّةَ جلوسي، وأسندتُ ظهري إلى الكرسي، وجعلتُ قدمَيَّ إلى الأمام، وأرسلتُ يدَيَّ تتدلَّيان إلى جانبَيَّ.

فلما تحركتُ حصلتْ لديه استجابة؛ فأَنْزَلَ قدمَه إلى الأسفل، وأزال تشبيك يديه. واعتدل في جِلْسته على كرسيِّه، وأمسك قلمه. عندها جلستُ نحو الأمام، وطلبتُ الإذن بإبداء بعض الملاحظات، ولم أفترض شيئاً في أثناء عملية بناء العلاقة، وأظهرتُ له غايةَ الاحترام. فقال نعم؛ وأخيراً ها نحن على اتصال. وهكذا سارت أمور اللقاء على ما يرام.

ما الذي جعل هذا اللقاء ناجحاً؟ إنها قدرتي على قراءة الأساليب السلوكية وتأويلها، ومعرفة متى يُسمَح بخرق القوانين في سبيل إنشاءِ اتصال، وعكْسِ صورةِ حركات الجسم والسلوك. ولو أنَّني لم استعملْ هذه الأشياء الصغيرة لتفعلَ فِعْلها، لكانت النتيجة أنني لن أتمكَّن أبداً من تجاوز العوائق التي وضعها، ولَلَقِيتْ جميعُ أفكاري ومقترحاتي الجيدة المتعلِّقة بالعمل آذاناً صمَّاء. فبفضل عكْسِ الصورة والتكيُّفِ في سبيل الاتصال بالآخرين، كنتُ قادرةً على ضمان مزاجٍ منفتحٍ لهذا السيد، وتحسين جوِّ اللقاء، وبناء العلاقة، فإبرام الصفقة.

هذا وإن الإخفاق في الاتصال وعكسِ الصورة يمكن أن يؤثِّر سلباً في العمل، بل قد يكلِّفك خسارة الصفقة.

وإليكم قصةً أخرى توضِّح أن عكْسَ الصورة يمكن أن يؤثِّر في عقد الصفقات. كان لديَّ موعدٌ لتناول الغداء مع سيِّدةٍ كنتُ أُفكِّر في تعيينها مستشارةً في مجال العلاقات العامة. سافرتُ إلى نيويورك لهذا اللقاء الذي رتَّبَتْه هذه السيدة في مطعمٍ غايةٍ في الفخامة. كنتُ توَّاقةً جدّاً إلى هذا اللقاء، لكثرة ما وردني عنها من تزكيات.

ومع كلِّ ذلك، عندما جرى اللقاء الأول كان هناك إخفاقٌ في حصول اتصال؛ إذ لم تكن مرتديةً الزِّيَّ الاحترافيَّ المناسب، ولم تكن متجمِّلةً بزينة. وفي حين أنني كنتُ في أبهى صُوَري، كانت هي غير مباليةٍ البتةَ بلباسها وسلوكها وطريقةِ كلامها. فقد كانت تتحدَّث ببطءٍ شديدٍ إلى درجة أني كنتُ أَجِدُ نفسي أُتِمُّ جُمَلَها. وبدلاً من أن تتكيَّف هي مع إيقاع حركتي ومستوى طاقتي وحركات جسمي لتظفر بإقامة عملٍ معي، فقد أحبطتني وأغضبتني. فحصل تنافرٌ بيننا كانت نتيجته أننا لم نخفق في إنشاء علاقة اتصالٍ فحسب، بل أخفقنا حتى في قول كلمةٍ واحدةٍ تتعلَّق بالعمل.

إن مبدأ عكْس الصورة ليس فكرةً جديدة؛ فقد كان بِنْيامين فرانْكلِن مشهوراً في مقدرته على التكيُّف بأساليب زملائه وبيئتهم. ولمَّا زار الغرب الأوسط من الولايات المتحدة، أو فيلادلفيا، تَزَيَّا بزِيِّهم، ولبس القماشَ الخشن والقبعات المُدفِّئة كي يَنْسَلِك في زمرتهم. ولكنه

عندما زار بريطانية غيَّر أسلوب لباسه وعَكَسَ صورةَ النبلاء الأشراف. وبهـذا العمل استطاع أن يجامِلَ مُضيفِيه بإطراءٍ مهذَّب، وأن يبدي لهم بأسلوبهـم الخاصِّ بهـم وبثقافتهم احترامَـه لهم مـن دون أن يتكلَّم. وأوصـلَ، بواسطة الأمور الدقيقة المتعلِّقة بلباسه، رسالةً بأنه يدرك أين كان، ومـع مَـن كان يتحدَّث. لقـد أدرك أنَّ على المـرء إذا أراد أن يقيم علاقـةً مـع الآخرين بنجـاح، وأن يتَّصل بهم بنجـاح، أن يصبح متلوِّناً وعاكساً للصورة.

إضافـةً إلى الأركان الأربعة المذكـورة آنفاً، هناك مجموعةٌ فرعية من الأشياء الصغيرة تندرج تحت الأسلوب الشخصي. إذ إن الأسلوبَ الشخصـيَّ وحـده لا يمكن أن يصـل بك إلى مقصدك؛ غـير أنه إذا ضُمَّ إلى هـذه المهاراتِ الأخرى سيساعدك علـى الارتقاء درجةً نحو الأعلـى، وستجد نفسك متميِّزاً على الصعيد الاجتماعي وعلى صعيد العمـل. وريثما تتضلَّع من جميع هذه الأمـور الدقيقة الكثيرة وتمتلك ناصيتَهـا، وهي عمليّاً خطواتٌ تحتـاج إلى أن تتدرَّب عليها وتمارسها إلى أن تصبـح جـزءاً منك ومن أسلوبك الشخصـي، ينبغي أن تتنبَّه علـى أن إظهار هـذه الأمور الدقيقـة وحدها سيعطـي انطباعاً بأنك متكلِّفٌ وغـير طبيعي، وستنقطع عندها أسبـاب اتصالك بالآخرين. لذا فإن تطوير أسلوب التعامل الشخصي يتطلَّب دراسةً وبحثاً. انظر دومـاً إلى الأشخاص الذيـن تُكْبِرهـم والذين هم محـلُّ احترامك، كيـف يلبسون، ويتحرَّكون، ويتحدَّثون، ويجلسون، ويعاملون الآخرين؟ لـترى أن تطوير أسلوبـك الشخصي يحتاج إلى تدريـبٍ كبير، وعزمٍ

وتصميم. وإن فهْمَ شخصيّتك معادلٌ لإظهار ثقتك بنفسك وإشاعتها لكي تتصل بالآخرين.

علــى أن الأسلــوب الشخصي ليس مجرَّد ثيابٍ ترتديهــا؛ إنه يتعلَّق بسلوكك والطريقة التي تُقـدِّم بها نفسك إلى العالَم. إنه «الذات» التي يراها الآخرون فيك، والسمعةُ الحسنة في الحياة اجتماعيّاً ومهنيّاً. إنه «الرسالــة» المُقْنِعةُ التي تبثُّها، والإحساس النافذ الذي يفصح بإسهابٍ عن شخصيَّتك وطريقتك. ولا شكَّ في أن تَعَلُّم جَمْعِ هذه الأمور الدقيقة كلِّهــا معاً لكــي تصبح جزءاً منك ومن أسلوبــك الشخصي وأنت تجعل الآخريــن يشعــرون بالارتياح، يُعَــدُّ فنّاً مــن الفنون. فإظهــار طاقتك الإيجابيــة وحماستــك وصدقك في سلــوكك وأسلوبــك الشخصي هي ميــولٌ داخلية تَحُثُّ قدرتَــك الإيجابية، إضافةً إلى أنهــا تعزِّز رسالتَك وجهودَك الكلية.

ولا بــدَّ بعد ذلك من أن تضع أسلوبَك الشخصي، وجميعَ هذه «الأشياء الصغــيرة» المذكــورة في هــذا الكتاب موضــعَ الممارسة العمليــة، لا بقصد استعمالها وقت الحاجة فقط، بل لكي تكون جزءاً من عاداتك المنتظمة، وأن تمارسها كثيراً وترسِّخها لتصبح جزءاً منك ومن أسلوبك الشخصي.

علــى أن الأمورَ الدقيقةَ حاسمةٌ أيضاً عندما يكون اللقاء في مكتبك. وإليــك قائمــةً بالأشياء الصغــيرة التي يمكن أن تَعنِــيَ كلَّ شيء عندما تستقبل زائراً:

- أَغلقْ بابَ مكتبك بعد أن تدعوَ أحداً إلى الدخول.

- لا تـردَّ على الهاتـف في أثناء الاجتماع؛ اضبط الهاتف على وضعية تحويل المكالمات.
- لا توقِّع أوراقاً أو وثائق، ولا تتفقَّد البريد الإلكتروني، ولا تلتفتْ إلى أيِّ مهمةٍ أخرى في المكتب مادام الزائر في مكتبك.
- ابدأ بحديث مجاملةٍ قبل الدخول في الحديث عن العمل.
- سَـلْ زائريـك عن أحوالهـم، ورحلاتهـم، وعائلاتهم... فأنت بذلك تعينهم على الشعـور بالارتياح وتنمية العلاقة فيما بينكم.
- رتِّـب مقاعد مكتبـك سلفاً بحيث يكون مقعـدك في موضع «التحكُّـم»، وبحيث لا تكون هناك عوائقُ بينك وبين الشخص الـذي تحاول إقامة علاقة معه. واجعل مقعدك بحيث تجلس مع زائرك بشكل زاويّ، لا مواجهة.
- لاحِظ الإشارات القوية الصادرة عن حركات جسم زائرك. أنشـئ اتصالاً معه واعكـس الصورة، أو اتَّخـذْ قراراً بخرق القوانين في سبيل إنشاء الاتصال.
- تحـدَّثْ بحسـب مستوى زائريـك، وجارِهـم في خطواتهم، وكلماتهم، ونبراتهم، وطريقة أدائهم.
- تأكَّد أنك على مستوى زائريك في أثناء الجلوس والوقوف، ما لم ترغب في تسخير ارتفاعك للتهويل على الشخص الآخر.

- ينبغـي أن يُقدِّم المُضيفُ ما يدلُّ على حُسن الضيافة، كالماء أو القهوة؛ ومع ذلك فإن المحترف الذكي ينبغي أن يعتذر عن الضيافـة بكياسة. على أن اندلاقَ شـيءٍ من الشراب لا يعزِّز سمعتك الحسنة، ولا يُنَمِّي العلاقةَ باتجاه إيجابي.

إن أيَّ أمرٍ من الأمور الدقيقة التي ذكرناها آنفاً لا يُعدُّ بمفرده شيئاً مهمّـاً؛ ولكنها حين تجتمع معاً، ستساعدك علـى إضفاء طابعٍ احترافيٍّ متَّسم بالاحترام على الاجتماع الذي تجريه. إنها وسائل بسيطة يمكنك بواسطتهـا أن تُشعِـرَ زائـرَك بالارتيـاح، وأن تُظهر له الاحـترام، وأن تشجِّعه على الشعور بالثقة لتنمية العلاقة بينكما.

كذلك تؤدِّي الأشياء الصغيرة دوراً مهمّاً عند زيارتك لأحد الزبائن:

- توجَّه إلى غرفة الاستراحة أولاً، وتفقَّد كلَّ شيءٍ هناك.
- أبْرِز بطاقةَ عملك لموظَّف الاستقبال.
- قفْ في المكان المعَدّ للاستقبال، واحمل حقيبةَ أوراقك بيدك اليسرى، تاركاً اليمنى حرةً للمصافحة.
- دَعْ مُضِيفَك يَتقدَّمك إلى غرفة الاجتماع.
- تأكَّـد أن كلَّ شـيءٍ تحملـه إنما هـو لهذا الزبـون على وجه الحصـر. لذا تجنَّـب حَمْـلَ حقيبتك الكبرى عنـد الاجتماع بهـذا الزبون، لأن ذلك يورثه انطباعـاً بأنه مجرَّد واحدٍ من زبائنك «الكُثُر»، لا أنه زبونك «الوحيد».

- دَعْ مُضِيفَك يجلس أولاً.
- إذا كان لديك خِيارٌ بأن يكون مقعدُك في الجانب الآخر من مُضِيفك أو على شكل زاويــة، فاختر الوضعَ الزاويَّ إذا كنتَ حريصاً فعلاً على تنمية العلاقة.
- إذا أُعطيــتَ فرصةَ اختيار مــكان الجلوس، وأردتَ أن تُشِيعَ التحكُّم، فاختر المقعدَ المقابل للباب. وليجلس الشخصُ المهمّ إلى يمينك، وليجلس مساعــدو المقدِّم في الجهة المقابلة لك، وبذلك تستطيع «التحكُّم» بالغرفة والاجتماع.
- تَبادلْ بطاقات العمل قبل الاجتماع، وأبْقِها بحوزتك، قريباً من حقيبة أوراقك بصورةٍ تمكِّنك من استعمالها بفاعلية.
- قدِّم المشاركين في الاجتماع بدلاً من إعلان أسمائهم.
- اعرض برنامج عملك المقترَح.
- انْتَــقِ كلماتك بعناية؛ فقُــلْ مثلاً: «مرحباً» بدلاً من: «هاي»، وقــلْ: «أَعتقد» بــدلاً من «أَظُــنّ»، وقلْ: «ومع ذلــك» بدلاً من «ولكن». واستعمل كلمات احترافية وجديَّة.

إن الحديث عن الأشياء الصغيرة سهل، ولكن ممارستها تتطلَّب وعياً طــوال الوقت. تَحسَّسْ وَقْعَ صوتِك على السامعين، ولا بأس في أن تجربٍّ مــع أصدقائك وعائلتك، أو حاول تسجيل صوتك. تدرَّب على بعْث الثقة في صوتــك، وإظهار الطاقة الإيجابية؛ وإلا فإن نبرتَك وأداءَك يمكن أن

يكـون ضعيفاً أو غير مُقْنع. وعليك أيضـاً أن تتدرَّب على المحافظة على التحكُّـم والاتصال وعكس الصورة لإنشاء العلاقـة وجَعْل هذه الأشياء الصغيرة تبدو انسيابيةً وطبيعيةً وغير متكلَّفة.

إن بعضـ أكـثر الأشخاص نجاحـاً في العالم لا يألـون جهداً وعملاً طويـلاً لاكتساب هذه المهارات. بيل كلنتون مثلاً، أحدُ أعظم الأشخاص المحبَّبِـين وأكثرهم جاذبية، وأعلاهم أجراً بـين خطباء العالم، أمضى سنـوات عديدة وهو يتدرَّب على حرفته. فعندمـا كان حاكمَ ولاية، كان كثـيراً ما يَجرُّ لنفسه النقـدَ والسخرية بسبب تلعثمـه. ولكن، مع مرور السنين، وبعد جولاتٍ كثيرة من الدُّربة والتعثُّر، استطاع الرئيس كلنتون صَقْل مهاراته ورفْعَها إلى الدرجة التي مكَّنْته من جعلِ أيِّ شخصٍ يشعر بالارتياح، والثقة بالنفس، وإنشاء الاتصال.

ومن الأشخاص العالميِّين الذين اكتسبوا مهاراتهم على مدى سنواتٍ من التدريب: جاكلين كيندي التي دُرِّبت بدقَّةٍ وعناية على الأمور الدقيقة وأسلوب التصـرُّف، ليس عندما أصبحت السيدة الأولى فحسب، بل في أثناء طفولتهـا ومراهقتها. والأميرة ديانا التي كانـت تتدرَّب ستة أيامٍ في كلِّ أسبـوع، بمعدَّل عشـر ساعات في اليوم، مدةَ سنة كاملة، قبل أول ظهورٍ عام لها بصفتها إحدى أفراد الأسرة الملكية. وكلتا هاتين السيدتين تُعدَّان نموذجاً في اللباقـة والأسلوب والمنْزلة. وكلتاهما تدرَّبتا بحماسة شديـدة وإخلاصـ وتصميم وبُعْـد نظر. قد تكـون الأشيـاء الصغيرة صغيرةً بالفعل؛ لكنها لا تتحقَّق من غير جهدٍ يُبذَل لتحقيقها.

وأخـيراً، إن كلَّ شـيءٍ تقـوم بـه في العمـل لـه أثـر. وإن المحـترف المتفهِّـم سيتذكر في أثناء تنفيـذ الأدوار الرئيسة -اللقاءات الجماعية، والاجتماعات، والمفاوضات، والرحـلات- أن الأشياء الصغيرة والأمور الدقيقة، إذا وُضِعت إستراتيجيّاً في التطبيق العملي، هي التي تُميِّز المرء في العمل، وتبني الثقة، وتنمي العلاقات. إنها بالفعل العامل الحاسم في بتِّ إمضاء العمل أم لا.



2

تقديم الأشخاص

كنـتَ في لقاءٍ عملٍ جماعي مع زبونٍ جديـدٍ محتمَل وزبونٍ قديم، إذ طَـرَأَ تحَوُّلٌ غيرُ متوقَّع. ويقرِّر المديرُ التنفيـذيُّ لشركتك القيامَ بزيارةٍ قصـيرة، وإجـراءَ محادثـةٍ سريعة. أما الزبـونُ القديم، فإنـه لم يَلتقِ المديـرَ التنفيذي مطلقاً، مع أنه يتعامل مع الشركة منذ سنواتٍ عديدة. وأما الزبونُ الجديدُ المحتمَل، فأنتَ ترغب في أن تقدِّمه إلى المدير أيضاً؛ لذا، فإنك تتطلَّع لإجراء التقديم.

السؤال: أيَّ اسمٍ تقدِّم أولاً؟

الجواب: قدِّم اسمَ الشخص الأكثر أهميةً أولاً.

في هـذه الحالـة، يُقدَّم اسـمُ الزبون المحتمَـل أولاً. ومـع أن زبونك القـديمَ أكثرُ أهميـةً بلا ريب، فمن المستحسَن -مـن باب المجاملة- أن

تقــدِّم اسمَ زبونك الجديد أولاً، دون أن تنسى شُكْرَ الزبون القديم فيما بعد على تَفَهُّمــه للمسألة. وعليك أن تؤخِّر اسمَ المدير التنفيذي، وذلك لأنــه من دون هؤلاء الزبائن والعملِ المتعلِّــق بهم، لن تكون هناك شركة أصلاً، فضلاً عن مديرها التنفيذي. فإن فعلتَ ذلك، فاطْمئنَّ إلى أنك نفَّذتَ تقديماً رسميّاً كما ينبغي.

كثـيرٌ مــن الأشخاص لا يدركون مطلقــاً أن التقديمَ في مجال العمل يختلــف، في الواقع، عــن التقديم في المناسبــات الاجتماعية. ومن المهمِّ فَهْــمُ هــذا الاختلاف. وإذا مــا نُفِّذَ التقــديمُ الملائمُ بثقــةٍ وعلى الوجه الصحيــح، فإنه يجعلــك متميِّزاً بصــورةٍ إيجابية، ويدفــع بعملك نحو الأمــام. علــى أنك قد تجد نفسَــك تؤدِّي عدداً مــن الأدوار في التقديم: فقــد تكــون الشخصَ الذي يتــولىَّ التقديم، أو قد تكون أحــدَ المقدَّمِين. ومهما يكن دورك، فإن التزامك بالقواعد يساعدك على التعامل مع أيِّ موقــفٍ بثقةٍ وتَمَيُّز. ذلك أنَّ غرضَك هو تسهيــلُ إجراء اتصالٍ إيجابي بــين شخصَيْن. فَخُذْ هذا الدَّورَ بجديَّةٍ، واستَعملِ الأدواتِ المناسبة. ومع أن دور التقــديم قد يبدو هامشيّاً قياساً إلى أنشطة العمل الأخرى؛ فهو يجسِّد في الحقيقة لحظاتٍ حاسمةً تبثُّ الروحَ في علاقة العمل.

أمــا التقديم في المناسبات الاجتماعيَّــة، فبسيطٌ نسبيّاً: ما عليك إلاَّ أن تَذْكر اسمَ الشخص الأكثرِ أهمية، اعتماداً على العمر أو الجنس، ثم تَذكرَ صفــةً مشتركةً بين أفراد المجموعة. وسيتبــدَّى مستوى حماستك للتقــديم في حركات جسمك وطاقتك ونبرة صوتك. مثال ذلك: «سارة،

هـذا صديقي جاك. جاك، هذه سـارة. كانت سارةُ مديرةً لي في شركة XYZ. وكنـتُ وجاك زملاء دراسة في معهد بوسطن. ويسعدني جداً أن سنحـت لي الفرصـة أخيراً أن أُعرِّف كلاً منكمـا بالآخَر. لديكما شيءٌ مشـترك: فكلاكما عَدَّاءٌ نَهِم». وبعدها تكـون حرّاً في صوغ مخرجٍ لبق، وتنتهي مهمتك.

وأمـا التقديم في مجال العمل، فيتطلَّب مزيـداً من المشقة؛ إذ إن له صيغـةً وبروتوكولاً. فإذا ما تحقَّق على الوجه الأكمل، كانت النتيجةُ هي شعورَك بالسعادة.

الخطـوة الأولى لإجراء تقديم مناسبٍ في مجال العمل، هي أن تُجيد صيغةَ التقديم. اذكر اسمَ الشخصِ الأعلى مقاماً أولاً: «سيد/سيدة..»..

فـإذا لم تتذكر من أمور التقديم إلا شيئاً واحداً، فليكن هو هذا الشـيء. ذلك أن القانونَ الأساسيَّ الذي يَحكم التقديمَ المناسب في مجال العمل هو: ابـدأ دائماً باسمِ الشخصـ الأعلى مقاماً. ثم قـلْ: «أُعرِّفك بـ..». (عبارةٌ مهنيَّة)، أو: «أُقدِّم لك..». (عبارةٌ أكثر رسمية)، ثم اذكر اسمَ الشخص الذي يلي في الأهمية. واعرضْ بعدها بعضَ الأمور التي تسهِّل المحادثـة بين الاثنين، من مثل: «أنا أعلـم أن أولادكما تقدَّما إلى المعهد هذا العام»، أو: «أنا أعلم أنكما من المتحمِّسين للعبة الغولف».

إن كلَّ عنصرٍ من تلك الصيغة له أهميته. وإن معرفةَ اسم الشخص الذي ستذكره أولاً جـزءٌ مهمٌّ في التقديم الصحيح. وباتِّباع البروتوكول المناسب، وذِكْر اسم الشخص الأعلى مقاماً أولاً، تُشْعِر كلا الشخصَيْن

كليهمـا بالارتيـاح، لأنك بيَّنـتَ مقـامَ كلٍّ منهما والعلاقـة بينهما. وإن استعمـالَ العبـارةِ المناسبـة التـي تؤكِّـد أهميـةَ التقديم -عـن طريق الاستحـواذ على انتباه الفريقين، وإقامـة ارتباطٍ بينهما- يعطي كياسةً احترافيـةً لما يستحقُّه هـذا التقديم اللائـق. وأخيراً، فـإن مسؤوليتك -بصفتـك المقدِّم- هـي أن تَضمـن أن تأخذ المحادثةُ بـين الشخصين مجراهـا. وغالباً ما يكون الموضوعُ الذي لا علاقة له بالعمل هو الاختيارَ الأنسب كتوطئةٍ للولوج في الموضوع.

إن صيغـةَ التقديم ليست سوى إجمالٍ لكلِّ ما يمكن أن تفعلَه في هذه اللحظـة. وهناك كثيرٌ مـن الأمور الدقيقة ترتبط بإنجـاز تقديمٍ قويّ. وكلما زدْتَ من صقل هذه المهارة لديك، ازددتَ إشراقاً وسعادة.

دقائقُ في التقديم المناسب في مجال العمل

استعملْ عبارات التبجيل. مـن ذلك أنه يقال للمرأة في مجال العمل: «آنسة/سيـدة»، وللرجـل: «سيد»، ما لم يُطلَبْ خلاف ذلـك. فإن فَضَّلَتِ امـرأةٌ أن يقال لها «سيـدة»، فينبغي تلبيةُ رغبتِها حتمـاً. لاحظْ أن كلمة (آنسة) و(سيد) تقال للصغار بوجهٍ عام. فإذا حصَّل المرءُ مرتبةً أو لقباً يُسوِّغ التبجيـل؛ مثل: دكتور، أو مستشار، أو أستاذ... فيَحسُن استعماله. أمـا رجـالُ السياسـة وأصحـابُ المقامـات الرفيعـة في الـدول الأخرى؛ نحـو: الشيـخ، والأمير، والـدوق، ورئيس الـوزراء، والسفـير، والرئيس، والسيناتـور... فلهـم عباراتُ تبجيلٍ تختلف من بلـدٍ إلى آخر. ابحثْ، ما

أمكنــك عن الصيغة الصحيحة لصفةِ المخاطَب ولَقَبِه قبل التقديم. فإن تعذَّر ذلك، أو كنــتَ في شكٍّ منه، فاستنصِحْ طرفاً ثالثاً مشتركاً. فإن لم يتيسَّــر ذلك أيضاً، فلا تلجأ إلى التخمين؛ بل اسألْ ضيوفَك عن الألقاب التي يفضّلون أن يُخاطَبوا ويُقَدَّموا بها. وإن كنتَ غير متأكّد، فالزمْ جانبَ الرسميَّــات وإن أخطــأتَ، وتأكَّد أن يكون كلُّ ما تقولُــه مترافقاً بحركات الجسد، والاتصال البصري، والابتسامة الصادقة.

ليكــن تقديمك منسجماً. إذ يجــب أن يكون التقديمُ في مجال العمل متوازنــاً. فــإذا قلتَ: «دكتــور تيم جونســون، أعرِّفك بــ....»، فيجب أن تتضمَّن الكلماتُ التي تليها عبارةَ تبجيل، والاسمَ الأول، والاسمَ الأخير. ويجب أن يكون الاسمان منسجمَين. فإن لم يكونا كذلك، كان في التقديم تقليلٌ من شأن أحد الشخصين. تأمَّل هذا المثال:

«دكتور تيم جونسون، أعرِّفك بالسيدة سميث».

ما الذي تلاحظه في هذا التقديم؟ إنه يَعني ضمناً أنني نسيتُ الاسمَ الأول للسيدة سميث.

افترضْ أنك نسيتَ حقّاً الاسم الأول لأحد الشخصين. لا تجزعْ. كلُّ ما عليــك هو أن تتأكَّد أن العبارتَين متكافئتان؛ فإذا قلت: «دكتور جونسون، أعرِّفك بالسيدة سميث»، فالاسمان منسجمان، والتقديم صحيح.

رتِّب الأشخاصَ بحسب مقاماتهم؛ إذ من المهمِّ أن تَذكر اسمَ الشخص الأعلــى مقاماً أولاً. ولكــنْ، مَنْ هو الشخصُ الأعلــى مقاماً في التقديم؟

ليس من السهل دائماً تحديدُه. ولكنك تستطيع معرفتَه في الأعم الأغلب عن طريق الرتبة: الشخصُ الأعلى رتبةً هو الأكثرُ أهميةً في التقديم، وعندها تَذكر اسمَه أولاً. ومع ذلك، توجد بعض الحالات المعقَّدة.

وإليك بعضَ الأمثلة:

☜ عندما تقدِّم زبوناً إلى المدير التنفيذي، فمَن الذي تَذْكر اسْمَه أولاً؟ الجواب: الزبون. لأنه من دون الزبون لن يكون ثمة عملٌ، ولا مديرٌ تنفيذي.

☜ عندما تقدِّم زوجتَك إلى المدير التنفيذي في حفلةِ أحد الأعياد، فمَن الذي تَذْكر اسْمَه أولاً؟ الجواب: المدير التنفيذي. لا لأنَّ زوجتَك أقلُّ أهمية، بل لأن هذه الحفلة للأصدقاء، وأنت تريد أن تُظهر الاحترام. وعليك أن تشرح هذا الموقف لزوجتك قبل الحفلة، للمحافظة على الوئام في الجبهة الداخلية.

☜ ماذا لو افترضنا أن الشخصين متساويان في الرتبة؟ الجواب: يمكن أن تلجأ إلى السِّنّ لتحديد ترتيب التقديم؛ الأكبرُ سنّاً يقدَّم أولاً. أو إلى الجنس؛ المرأةُ تُقدَّم أولاً. فالسِّنُّ والجنس يُعدَّان مناسبَيْن في مجال العمل.

☜ عندما تقدِّم حاكماً أو شخصيةً حكوميةً رفيعة المستوى في الدولة إلى مديرك التنفيذي، فمَن تَذْكر اسْمَه أولاً؟ الجواب:

الحاكم أو الشخصيــة الرفيعة. لأن أيَّ موظَّف منتخَب يَفوق في مرتبته أيَّ شخصٍ في القطاع الخاص.

☜ افترضْ أن مهمتك أن تقدِّم شخصــاً رفيع المقام إلى جَمْعٍ مــن الأفراد (عشــرة أو أكثر). جوابــي الشخصيُّ المختصر لمعالجــة مثل هذه الحالة هو أن تَذْكــر اسمَ الشخص الرفيع المقــام، وبعدها تدعــو الأفراد ليقول كلٌّ منهــم اسْمَه ولقبَه. هذا هو التصرُّف اللائق والأقوم لتجنُّب الوقوع في الخطأ.

إن التحــدِّي الأكــبر الذي يواجه معظــمَ الناس في أيِّ تقــديم هو تَذَكُّرُ الأسماء، وهو أمرٌ مهمٌّ في عالَم الأعمال، بل هو أهمُّ ما يُستخلَص من عملية التقــديم. من هنا، فإن من مصلحتــك أن تسجِّل الأسماءَ بطريقةٍ واضحة ومختصــرة، وألّا تتعجَّل في نطقها، وخاصةً الصعبة منها. وتأكَّد أيضاً من إبــراز الأسمــاء في أثناء التقــديم، وذلك بذكر الاســم الأول لكلِّ شخص، ثم ذكــر المعلوماتِ التعريفيــة المتعلقة به؛ مثال ذلــك: «سيد جون سميث، أعرِّفــك بالسيدة سارة أندرسون. السيــد سميث يدرس إمكان الإفادة من خدمــات شركتنا. السيــدة أندرسون نائب رئيــس التسويق الجديدة. أظن أنكما خرِّيجان في كلية بوسطن». وبإجراء التقديم بهذه الطريقة، تكون قد رتَّبتَ أسماء الأشخاص بأسلوب يسهل معه سَماعُها وتَذكُّرها.

إذا كنــتَ ممَّــن يُقَدَّم إليهــم الأشخاص، فركِّــز انتباهك على الاســم. وحالمــا تَسمع اسمَ الشخصــص المُقدَّم إليــك، رَدِّدْه في نفسك مراتٍ، واستعمِلْه في المحادثة غيرَ مرَّة. واذْكُر اسمَ الشخص مقروناً

بلقبه التبجيلي حالما تَمدُّ يدكَ لمصافحته. إن تَذكُّر الاسم ليس أمراً سهلاً، فـإن استطعتَ استعمالَـه مباشرةً، ملكتَ فرصــةً كبيرةً لأنْ يبقى راسخاً في ذهنك لاستعماله مستقبلاً. وأخيراً، يمكن استعمالُ الاسـم عنـد الانصراف أيضـاً؛ فبعد الانتهاء مـن التقديم وحديث المجاملة، استعمل اسمَ الشخص عندما تُودِّعه، فهذا يعطي انطباعاً إيجابيّاً لانصرافك.

لا تَنْسَ أن تُظهِر طاقتـك؛ فالتقديم يمكن أن يكـون صعباً ويتطلَّب جهـداً. علـى أن الأمر يتوقَّف عليـك وعلى مَنْ معك في إظهـار الطاقةِ والحماسـةِ عندما تتـولىَّ عملية التقـديم. وعليك أن تُخلِّـف في نفوس الضيوف انطباعاً وشعوراً بأنك قد سُرِرْتَ وتشرَّفتَ بالاتصال بهم، وأن تجعلهـم يَشعرون بأنهم ضيوفٌ متميِّـزون، وأن لقاءهم حدثٌ له اعتبارٌ خاص، ولم يكن مجرَّد لقاءٍ عَرَضِيّ. ابْعث الحيويةَ والنشاط في التقديم بإظهار طاقةٍ احترافية مناسبة.

حركات جسدية مفتاحية

لا يقتصرُ التقديمُ على ما تقوله، بل يَشمل ما تفعله في أثناء الاجتماع أين تجلس، أين تضع يديك، كيف تقف، وغيرها من الأمور الدقيقة. وإن لمكان وجودك أثـراً عظيماً في نجاح التقديم نفسـه. فالشخصُ الأعلى مقاماً، مثلاً، ينبغي أن يقف إلى يمين المقدِّم. وهذا من الترتيبات المهمةِ عندمـا تُعِدُّ التقـديم، ولو تطلَّب ذلـك منك قليلاً من المنـاورة. فتغيير مكانـك يبرهن للحضـور أنك تتفهَّـم الوضع، وتبذل أقصـى ما لديك

لإظهار الاحترام وتنفيذ البروتوكول المناسب للتقديم، وكلٌّ هذا يصبٌّ في مصلحتك بالتأكيد. وهو من الأمور الدقيقة في التقديم، التي من شأنها أن تضعك في موقعٍ إيجابي.

مُدَّ يدك للمصافحة. وليس ثمة اعتباراتٌ للجنس عندما يتعلَّق الأمر بالمصافحة في مجال العمل. وينبغي أن يكون غرضُك أن تحظى بالتحكُّم المبكِّر في إنشاء العلاقة. لذا، ابدأ أنتَ بالمصافحة، وخُذْ مبادرة التحكُّم منذ اللحظة الأولى للِّقاء.

إذا كنتَ في حفل عشاءٍ مثلاً، فابقَ واقفاً عندما يقترب أحدٌ منك. وإذا كنتَ في اجتماعٍ كبير، فتوقَّع، سواءٌ أكنتَ ضيفاً أم مُضِيفاً، لقاءاتٍ وتقديماتٍ كثيرةً في غضون السهرة. انهضْ واقفاً كلَّما وصل زائرٌ أو حصل تقديم. وإذا كنتَ جالساً إلى مائدة العَشاء تقوم على ضيافةِ الزبائن مثلاً، ودنا منك شخصٌ لإجراء تقديم، فانهض واقفاً للتعبير عن الاحترام وللمصافحة وللشكر على الجهد المبذول لمحاولة إقامة الاتصال.

إذا حصل التقديم في مكتبك، فاخرجْ من خلف مكتبك، وتقدَّم لمصافحة ضيفك. إذ إنَّ كثيراً من الأشخاص يَغفُلون عن هذا الأمر، فتَحصُل المصافحة من فوق الطاولة. ويبقى هذا عائقاً بين الشخصين، ومن ثَمَّ لن يكون الاتصال بينهما في أثناء التقديم كاملاً.

إذا حصل التقديم في الهواء الطلق، فاخلع نظاراتك و/أو قُفَّازَيْك. وليس هناك استثناء سوى لملكةِ بريطانية، إذ يَحقُّ لها بموجب بروتوكولات التشريف المصافحة دون خلْع قُفَّازيها. أما نحن فيجب أن

نخلعها عند المصافحة، ولو كانت درجةُ الحرارة منخفضةً جدّاً! وفي الأيام المشمسة، عليك أن تَخلعَ نظاراتك عند التقديم، كيلا تكوّن عائقاً بينك وبين الشخص الآخر، ثم ضعها بعد ذلك إن أردت.

افترض أنك ترغب في مقابلةِ أحد الأشخاص في لقاء عملٍ جماعي أو حفلة، فكيف تستطيع أن تسهّل إجراءَ تقديم مغايرٍ للتقديم الذاتي البسيط المعهود؟ ثمة طريقةٌ فعالةٌ جدّاً لتحقيقِ ذلك. اطلب المساعدةَ من طرفٍ ثالثٍ مشترك. بهذه الطريقة، تمكَّنتُ شخصيّاً من مقابلة الرئيس جورج بوش الأب؛ فلقد كنتُ أحْضر اجتماعاً لمجلس الشؤون العالمية، وبطريق المصادفة كانت طاولتي قريبةً من طاولة الرئيس. واتَّفَقَ أنني رأيتُ شخصاً أعرفه يتحدَّث معه، فطلبتُ منه بعد قليل أن يقدِّمني إلى الرئيس بوش. فاستجاب لطلبي، ومشينا باتجاه طاولة الرئيس. كان الرئيس بوش مثالاً للَّباقة المتميِّزة، ذلك أنه عندما لاحظَ أننا نقترب منه اعتذر بلطفٍ من ضيوفه، ووقف ليصافحني. في هذه الحالة، كان مجرَّد حضور الطرف الثالث المشترك هو كلّ ما يتطلَّبه الأمرُ عندما قدَّمت نفسي إلى الرئيس، الذي سألني بضعة أسئلةٍ عامة عني وعن عملي. وبقي واقفاً أثناء حديثنا الذي استغرق دقيقتين أو ثلاث دقائق. ثم صافحني ثانيةً عندما افترقنا. وقد جعلني هذا الموقفُ أشعر بخصوصيةٍ لا تُصدَّق، وعلمنّي درساً لا يُقدَّر بثمنٍ عن الطاقة في التقديم اللبق والمناسب.

وفي حال غياب طرفٍ ثالث يسهِّل عملية التقديم، حاولْ إقامة اتصالٍ بصري مع الشخص الذي ترغب في الاجتماع به وقدِّر استجابتَه: هل

توحـي حركاتُ جسمه بدعوتك إلى الاقتراب وتقديم نفسك؟ فمثلاً، في لقـاء عملٍ جماعي أو في حفل كوكتيل، قد ترى شخصاً ترغب في لقائه، ولكنه مشغولٌ بحديثٍ مع شخصٍ آخر. اقترب منه ببطء، فمن المحتمل أن يكون الشخصُ غيرَ مشغولٍ فعليّاً، بل محرجاً ينتظر فرصة الفكاك، وباقترابك منه تتيح له فرصة استيقافك والتعرُّف إليك.

مآزق ومخارج

إذا حصـل خطـأٌ في التقديم، فثمة عـددٌ من الوسائـل للخروج من الموقف المحرِج.

المشكلة: نسيتَ اسم الشخص.

الحل: لديك عددٌ من الخيارات.

خِيـارُك الأول هو الإقرار بالنسيان؛ وذلك بأن تقول: «أنا آسف. لقد نسيتُ اسمك تماماً». قلْ ذلك بأمانةٍ وصدق، يُغْتَفَرْ لك. على أن معظم الأشخاص يجدون في تَذكُّر الأسماء تحدِّياً كبيراً.

خِيـارٌ آخـر: يمكنـك أن تسأل شخصـاً آخر من المجتمِعـين لتتذكَّر الاسـم. ويمكنك أن تطلب تبادُلَ بطاقـات العمل مع الشخص الذي قد نسيـتَ اسمَه. هـذا وتشير آداب السلوك إلى أنه ينبغـي أن تسأل دائماً عـن رغبة الآخريـن في الحصول علـى بطاقتك، وأن تبـدي رغبتك في الحصـول على بطاقاتهم، وعـدم افتراض شيءٍ يترتَّب على عملية بناء العلاقة هذه.

كذلـك يمكن أن تجرِّب طريقـةً أدعوها «الخدعة»، وهـي أن ترسل شخصـاً آخـرَ ليقدِّم نفسَـه إلى الشخص الـذي نسيتَ اسمَـه. وكثيراً مـا يلجـأ الأزواجُ إلى هذه الطريقـة؛ فإذا ما نسيَ الـزوجُ اسمَ شخصٍ مـا، طلبَ مـن زوجتِه أن تقتربَ منه وتقدِّم نفسَهـا إليه، لحِمْله على أن يقول اسْمَه. وهـذه الطريقة غالباً ما تكون مضمونةَ النتائج؛ ذلك لأننا مجبولون علـى أن نتفوَّه بأسمائنا إذا ما قدَّم أحدُهم نفسَه إلينا. وهذا لا يعنـي أنـك بحاجةٍ إلى أن تكـون متزوِّجاً كي تنفِّذ هـذه الطريقة، إذ يمكن أن تؤديَ إحدى زميلاتك الموثوقات هذا الدور.

ولكـنْ ما الذي تستطيـع فِعْلَه لتجنُّب حالة النسيـان هذه؟ ثمة كتبٌ كاملـةٌ تتنـاول أساليـبَ لتقويةِ ذاكرتـك في مجال العمـل. وتوجد عدة تقنيـاتٍ للمساعدة على تَذكُّر الأسمـاء. فمثلاً، يمكنك أن تجرِّب تقنية الربط الذهني؛ فإذا قابلتَ شخصاً اسمُه بيل سْكوت، يمكنك أن تربط اسـمَ هـذا الشخص ذهنيّاً بشخصٍ آخرَ تعرفه سابقـاً اسمه سْكوت، ويضـع أيضاً نظـارات أو له شعرٌ جَعْد. ولكنْ، تنبَّـه ألاَّ يكون الربطُ بين الأسماء، ولو كان محصوراً في ذهنك، مُحرِجاً أو غيرَ ملائم. لأن ذلك قد يكون، في أحسن الأحوال، مشوِّشاً أو صارفاً عن التركيز.

ثمة تقنيـةٌ أخرى لتَذَكُّر الاسم: رَدِّد اسمَ الشخص مباشرة، وحاولْ أن تستعملَه أكثرَ من مرَّةٍ في المحادثة. فإن تمكَّنتَ من ترديد الاسم ثلاثَ مـرَّاتٍ في غضون المحادثـة، فالفرصةُ قويـةٌ لأن «تتملَّكه». وهناك كثيرٌ مـن الأساليب السهلة وغير الفضولية للقيام بذلك. ردِّد الاسمَ مباشرةً

عند التقديم، وأَجْرِ ربطاً ذهنيّاً له، واطلب بطاقةَ عمل الشخص، وأَجْرِ ربطاً بصريّاً آخر، واستَعمل الاسمَ في أثناء المحادثة وعند الوداع. سَل الشخصَ عن الطريقة التي يفضّل أن يُدعى بها، وبذلك تَحصُل على اسمه مرةً ثانيةً أيضاً. واطلبْ منه تهجئةَ اسمه، وتَنبَّهْ عندما يلفظ: S.M.I.T.H. مثلاً!

ولما كان لتذكُّر الأسماء صفةُ التحدّي، فالمرجوُّ أن تتقبَّل حقيقةَ أن الآخرين قد يَنسون اسمك. فإذا شعرتَ بشيءٍ من «الخدعة»، تظاهرْ بالموافقة، وقدّم اسمَك بوضوحٍ وبصوتٍ مسموع. وأكرِّر ثانيةً: ينبغي أن نتكيَّف مع الموقف ونستجيب له، وذلك بأن نردِّد اسمنا ببطءٍ ووضوح، وأن نكوِّن رابطاً لمساعدة الآخرين على تذكُّره. لا تَستَجِبْ أبداً لشخصٍ يقدِّم نفسه بعبارة: «أنا أعلم مَن أنت»، كما كان قد حصل معي ذلك في الماضي. فهذا ليس لطيفاً!

أما إذا كان الأسلوب المعتمد هو استعمال شارات الاسم، فتأكّد أن تضعَ شارتك إلى الأعلى واليمين، فهذا يجعلها عند خطِّ نظر أيّ شخصٍ يحاول قراءة اسمك في أثناء المصافحة. ولا تثبِّتْ شارةَ اسمك على صدرك أو إلى الأسفل بواسطة إبزيم الحزام، لأن هذا قد يُحرِج الآخرين من النظر بما فيه الكفاية لوضع اسمك في ذاكرتهم. كن مراعياً لمشاعر الآخرين؛ فالأسماء ليست أمراً سهلاً.

المشكلة: أنتَ على وشك تقديم شخصٍ مهمٍّ جدّاً إلى الضيوف، ولكن هذا الشخص المهم لا يقف إلى يمينك.

الحل: ابذل الجهدَ اللازم في استعمال مهاراتك كي تقف في الموضع الصحيح بلباقة، ولو تطلَّب ذلك أن تَلْمَس مِرْفقَ أو كَتِفَ الشخص لَمساً رفيقاً، إشارةً منك إلى المناورة التي تقوم بها. قد يبدو هذا العملُ غيرَ طبيعي؛ غير أنه إشارةٌ واضحةٌ للحضور على أنك تقدِّر بروتوكولَ التقديم حقَّ قدره وتحترمُه، وأنك تبذل ما في وسعك لضمان سير التقديم بسلاسة. إن محاولاتك للوقوف في الموضع المناسب لن تُظهِرك شخصاً كثيرَ التأنُّق والاهتمام بالتفاصيل، بل ستجعل الآخرين يشعرون بالارتياح، وترسل إليهم إشارةً بأنهم بأيدي محترفٍ خبيرٍ يتَّسم بالاحترام.

المشكلة: أنتَ تقدِّم شخصَيْن يعرف أحدُهما الآخر سابقاً.

الحل: من الواضح أنه كان ينبغي أن تَتوقَّف طويلاً قبل أن يأخذ التقديم مجراه. وليس من الحكمة أن تقف متفرِّجاً في الوقت الذي يرتكب فيه الشخصُ الآخر مثل هذا الخطأ الفادح. ومع ذلك، وبافتراض حدوث ذلك، كما حصل معي، ابتسمْ وقُلْ عبارةً إيجابيةً عن هذه الحالة؛ فالدعابة خير مساعدٍ دائماً.

المشكلة: بحثتَ بعناية عن لقبٍ مناسبٍ تستعمله لخطاب شخصٍ زائرٍ رفيع المقام. ولكن هذا الشخص كانت ترافقه امرأة، وأنتَ لا تعلم منْزلتها وعلاقتها به. فكيف تقدِّمها؟

الحل: لما كان الأمر قد أخذ مجراه، وليس ثمة وقتٌ للبحث والتقصِّي، فما عليك إلا أن تُسرع في طلب المساعدة من طرفٍ ثالث مشتَرك. ومع ذلك، فالرأي الأصوب هو أن تكون صريحاً، وتبادر بهدوء

إلى أن تسأل: «كيف تفضلين أن يكون أسلوبُ خطابك وتقديمك؟» فإنك إنْ طرحتَ سؤالك بصدق، شَفَعَ لك ما تبديه من رغبةٍ في أن تكون لبقاً ومتَّسماً بالاحترام.

المشكلة: كنتَ ضمن مجموعةٍ في العمل عندما اقترب مديرٌ عالي المقام بصحبة زبونٍ ذي شأن. قَدَّمَ هذا المديرُ الزبونَ إلى الأشخاص الآخرين في المجموعة، ولكنه أغفلك عن غير عمد. فماذا تفعل؟

الحل: إنها زلَّةٌ مُحرِجة من جهة مديرك. ومع ذلك، يجب أن تَستعمل اللباقة والتعقُّل لتصحيح الموقف. لا تُدِرْ ظهرك وتستسلم، بل انتظرْ حدوثَ فرصةٍ ملائمة، كاتصالٍ بصريٍّ من الزبون، ثم مُدَّ يدَك، وقدِّم نفسَك بسرعة وبإيجازٍ بارع. وتعامَلْ مع الموقف بِجَوٍّ من الثقة، والوديَّة، والاحترافيَّة.

المشكلة: قُدِّمتَ منذ لحظاتٍ إلى شخصٍ ما، هل تَستعمل في مخاطبة هذا الشخص اسمَه الأول ؟

الحل: تجنَّب الإغراء. فمن المحتمل أن يكون في استعمال الاسم الأول مباشرةً تخريبٌ لنفسك. فإن كنتَ في شكٍّ من ذلك فاسأل: «ما الأسلوب الذي تُفضِّله في الخطاب؟»، فهذا أفضل بكثيرٍ من أن تقول: «هل أناديك بـ بيل؟» فقد يفضِّل الشخص أن تدعوَه: ويليام، أو بيلو، أو ويلي! والواقع أن السؤال الثاني سؤالٌ معقَّد. على أن سؤالَ الشخص عن اللَّقب الذي يفضِّله هو سؤالٌ يتضمن أكثر من مسألة استعمال الاسم الأول والثاني فحسب، فمثلاً: إذا قُدِّمتَ إلى امرأةٍ اسمُها إليزابيث

أندرسون، فبماذا تفضلّ أن تُنادَى؟ قد تفضلّ: إليزابيث، أو ليز، أو بيث، أو بيتسي، أو ليزا. وقد تطول القائمة. ولربما تفضلّ أن تَستعمل لقبها التشريفي، الذي قد يكون: دكتورة، أو مستشارة، أو أستاذة. إن هذه الاحتمالات في حدٍّ ذاتها توحي بأن ليس ثمة طريقٌ آمنةٌ للتخمين، ولعدم افتراض أي شيءٍ في أثناء عملية بناء العلاقة. وهكذا فإن الإجراءات الشكلية، والصدقَ، والمحافظةَ على التقاليد ستُكسِبك دوماً احترام الآخرين وإعجابهم.

المشكلة: دُعيتَ لتقديم مديرك إلى شخصٍ آخر، ولكنك تشعر أن كلمة «رئيس عمال» غير مهذبة ومبتذلة. فبِمَ تصفه في أثناء التقديم؟

الحل: قدِّم كلا الشخصَينْ باستعمال اسميهما الكاملين ولقبَيْهما. فأنت بهذه الطريقة توحي بأن الشخص الذي تقدّمه أعلى منك مرتبةً، وأنك تعمل تحت إمرته، وأنه غنيٌّ عن التعريف تصريحاً. تحرَّ أن يكون تقديمك للشخصين متطابقاً، بحيث تبدأ بلقب التشريف، ثم بالاسم الأول، فاسم العائلة لكلٍّ منهما.

المشكلة: أنتَ تُعِدُّ لحضور حفلةٍ رسمية، حيث يُتوقَّع منك أن تقوم بإجراء أكثر من تقديم مهم. لذا، فأنتَ قلقٌ، ولستَ واثقاً من أنك ستؤدّي كلَّ شيءٍ على ما يرام.

الحل: تقدَّم بسرعة. فمهارات التقديم المناسب في مجال العمل تتطلَّب ممارسة، لأنها ليست فطريةً لدى معظم الأشخاص. ذلك أن التقديم يتطلَّب تذكُّر أشياء كثيرة في وقتٍ واحد، منها أن تفكِّر وتتَّخذ

القرارات بسرعة، وتتعامل بفاعلية مع مواقف غير متوقَّعة. ومع ذلك، لا توجد طريقةٌ لاكتساب هذه المهارات من غير دربة. يمكنك أن تقرأ القواعدَ والأعراف السلوكية التي تريدها، وأن تدرسها وتتمثَّلها لتكون جزءاً من تصرُّفاتك؛ غير أنك بحاجةٍ إلى الممارسة كي تستعملها بفاعلية في إطار العمل. فإذا شعرتَ أنك ما تزال تشحذ مهاراتك في التقديم، فيمكنك أن تساعدَ نفسكَ على ضمان نجاحك في هذا المسعى عن طريق إخلاصك وتنبُّهك على الإجراءات الشكلية. ولا شكَّ في أن للاحترام الذي تُظهره أثراً مهمّاً في نجاحك الكلِّيّ.

ولعلك تستطيع بألمعيَّتك أن تضفي على جوِّ التقديم -حتى في أصعب مواقفه- لحظةً متألِّقةً تثير الإعجاب وتلفت الأنظار. كنتُ مرةً في مناسبةٍ تقديم رئيس مجلةٍ شهيرة إلى رئيس وكالةٍ كبيرةٍ للسيارات. لم تكن لديَّ مطلقاً أدنى فكرة عن أيِّ موضوعٍ حياديٍّ خفيف أستطيع أن أدخل به للمساعدة على إطلاق المحادثة بين هذين الشخصين؛ لذا كان عليَّ أن أفكِّر وأتَّخذ قراراً بسرعة. ذكرتُ اسمَي الشخصين كما ينبغي وبوضوح، مع الألقاب والتشريفات والارتباطات المؤسساتية، ثم قلتُ: «ولا شكَّ في أنَّ كلاًّ منكما عَلَمٌ متألِّقٌ في الصناعة». فابتسمَ كلٌّ منهما ابتهاجاً، وهَزَّ يدَه مصافحاً الآخر، وجرت المحادثةُ بينهما على أحسن ما يكون.

ولكن، هل توجد يا ترى حالةٌ يَخرق فيها المقدِّمُ قواعدَ عملية التقديم؟ الجواب: نعم، تنشأ حالاتٌ من هذا النوع. فمثلاً، كنتُ مرةً أقدِّم امرأةً في الأربعينيات من عمرها إلى رجلٍ محترم، له نشاطٌ في

عـالَم الأعمال، بعـد أن تقاعد من عمله جنرالاً في الجيش. فكَّرتُ: «مَن هـو الشخصُ الأهمُّ فيهما؟ وما هو الاسم الـذي ينبغي أن أذكره أولاً؟» البروتوكـول يشـير إلى أنَّ اسـم الجنرال ينبغـي أن يُذكَـر أولاً. ولكني أعـرف هذا الرجـلَ المحـترم، وأعلم أنـه يعترض على هـذا البند من البروتوكـول. وبسبب كونه رجلاً محترماً صادقَ الإحساس، فإنه يحترم الجنسَ الآخر. لذلك، خرقـتُ القواعد وذكرتُ اسمَ المـرأة أولاً، وكان هذا الخـرق مناسباً لهذا التقديم الخاص. فـإذا أخذنا بالحسبان بأن غرضنـا هو أن يشعر الطرفان بالارتيـاح، وأن نيسِّر لهما أمر لقائهما، وكنتَ علـى علم بما يفضِّله الأشخاص، فمـن المناسب أن تَخرق قواعد البروتوكول لتوفِّق بينهم.

وأخـيراً، أرجو أن تضع نصب عينيك، عندما تُجري تقديماً مناسباً في مجال العمل، الاحترامَ وإيلاءَ الإجراءات الشكلية مزيداً من التنبُّه. ومـن أروع التقديمات التي شهدتها شخصيّاً تلـك التي حصلت عندما كنتُ في حفلة للمغنِّي بول مكارتني في بوسطن. خفتت الأضواء، وانطلق صـوتُ المذيع عـبر نظام تضخيـم الصوت يقـول: «سيداتـي وسادتي، اسمحـوا لي أن أقدِّم إليكـم الفنان السير بول مكارتنـي». إن استعمال كلٍّ مـن صفـة العمل والعبارة الرسمية معاً إضافـةً إلى اللقب التبجيلي الخاصـ: السـير، جَعَلَ من تلـك اللحظة ذلك القدر مـن الخصوصية المتميِّـزة لآلاف الحضـور التواقـين إلى الاستماع إلى غنـاء السير بول مكارتني ومراقبتـه وهو يحيي تلك الليلة. أعتقـد أن جميع الحاضرين أحسُّوا أن التقديم كان لائقاً، وأنه بعث الحياةَ في ليلةٍ ساحرةٍ حقّاً.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... نسيتَ اسم الشخص.

1. عليك أن تُقِرَّ بذلك؛ فهذا أكثر الطرق ملاءمةً وصدقًا وإيجابية لتَدارُك الأمر. وتَذكَّر أن المسألة ليست فيما تقول، بل كيف تقول. لذا، تأكَّد أنك تُظهِر الإخلاص والودّ. قل: «أنا آسفٌ جدًّا، لقد نسيتُ اسمك تماماً».
2. اطلبْ من الشخص أن يتكرَّم بإعادة اسمه. إذا أعطى الشخصُ اسمَه الأول والأخير، فيمكنك أن تقول: «كنتُ أعلم أن الاسمَ الأول هو جاك، والآن أعلم الاسم كاملاً: جاك أندرسون.» وبذلك تكون قد حزتَ الاسْمَيْن كليهما.
3. اطلبْ من الشخص أن يحدِّد اللقب الذي يفضّل أن يُدعى به، فهذا يتيح لك الفرصةَ لسماع الاسم مرةً ثانية.
4. اسأل طرفًا ثالثًا ذا صلةٍ بكما.
5. اطلبْ بطاقة العمل؛ وأجْرِ ربطًا ذهنيًّا.
6. اسأل الشخص كيف يهجِّي اسْمَه.
7. جرِّب طريقة «الخدعة». أرسلْ مَن يقدِّم نفسَه إلى الشخص الذي لا تعرف اسْمَه، وبعد عودته يُخبرك بالاسم.



3

حديث المجاملة

وصلتَ إلى مكان الاجتماع، ثم أُرشدتَ إلى مكتب الزبون. ولمَّا جلستَ على كرسيٍّ الزائر، كان الزبونُ يتلقَّى في الدقيقة الأخيرة مكالمةً هاتفيةً استغرقت بضع ثوانٍ أخرى.

سؤال: هل تبقى جالساً في حالة انتظار، أم أنك تفعلُ شيئاً ما يساعد على إزالة بعض هذا الحرج الأوليّ والانتقال بسلاسةٍ إلى اجتماعٍ ناجح؟

الجواب: بعد تلقّيك الإيماءةَ الصامتة التي مفادها: «تَفضَّلْ بالجلوس. سأكون معك خلال دقيقة واحدة فقط»، لا بأس أن تنهض واقفاً، وتتمشّى في أرجاء المكتب، وتنظر إلى الديكور والأعمال الفنية والصور والشهادات المعلّقة على الجدران. ولا بأس أن تنظر إلى أي شيءٍ معروضٍ في المكتب، وإلى أيِّ شيءٍ يكون فيه مادةٌ لحديثٍ

المجاملـة. وهـذه أيضـاً فرصـةٌ لتَعَرف المزيـدَ عن هـذا الزبون على المستوى الشخصي، بغية تعزيز العلاقة بينكما.

ابحـثْ عن أفضل الموضوعات التي تصلح لإقامة اتصالٍ مع زبونك. واخـترِ الموضوعَ الذي تشعر أنك تستطيع التحدُّث فيه بمنتهى الارتياح. وتأكَّـدْ أنك تَجَنَّبتَ وضْعَ افتراضاتٍ مبدئية. (حدَّثني أحدُ الزبائن قبل مدةٍ عن تعليقٍ ذكره مديرُه على إحدى الصور. قال المدير: «متى قابلتَ فلانـاً [يقصد مذيعـاً رياضيّاً مشهوراً]؟» ولما سُئل عمَّن يقصد، أشار إلى الصـورة التي يعتقد أنها صورة الزبون مع المذيع الرياضي. فأجاب الزبـون: «هذا ليس فلاناً، إنها زوجتي.») لـذا، يَحْسُن أن تَطرحَ أسئلةً غير محدَّدة تتيح لمحدِّثك المشاركة، فهذا مما يعزِّز علاقتك به.

على أن المبادرة بطرح الأسئلة تُحقِّق عدةَ أمور: (1) أنك تبدأ بالتحكُّم، وتَضمن حصولَه والمحافظةَ عليه، وهذا مِن صُلْبِ اهتماماتك؛ (2) أنك تُبعـد الأضواء عنك وعن وصولك؛ (3) أنك تُمنَـح فرصةَ الاستماع إلى صـوت الشخص الآخَـر أولاً، وتَحكم علـى تصرُّفاتـه. فبالاستماع إلى صـوت الشخـص، يمكنـك أن تُحصِّل معلومـاتٍ مهمـة؛ إذ يمكنك أن تَستشعـر من صوته الاضطـراب والاهتيـاج، أو العجرفـة والغطرسة، أو الخـوف والذعر، أو السـأم والضجر، أو السقـم والاعتلال، أو الثقة والجرأة. وكلُّ هذه المفاتيح تُتيح لك أيضاً أن تهيِّئَ نفسك بحيث تتكيَّف مـع أسلوب الآخر. فإذا تحدَّثتَ بضـعَ دقائق في حديث مجاملةٍ لا يتعلَّق بأمـور العمل، تستطيع بعْثَ الحياة في الاجتماع، وبناءَ ارتباطٍ وثقةٍ قبل

الدخول في تفاصيل العمل والأمور المالية. هذا هو فنُّ حديث المجاملة، الذي قد يكون في الواقع أقلَّ العناصر تَجسُّداً في محيط العمل. ولكنَّ هذا التعبيرَ الشائعَ جدّاً يعطي فكرةً خاطئةً تماماً عن أهميته، إذ كيف يمكن أن ندعوَ أيَّ محادثةٍ حاسمةٍ وحيويَّةٍ ومثيرةٍ للاهتمام إلى هذا الحدّ بأنها لمجرد «المجاملة»؟

ونحن نَنْزِع، في أغلب الأحوال، إلى الابتعاد عن حديث المجاملة لاعتقادنا بأنه مجرَّدُ ثرثرةٍ لا غايةَ لها سوى ملءِ الوقت في الاستراحة أو عند توقُّف العمل. ومعظمُ الناس لا يستفيدون من حديث المجاملة بما يعود عليهم بالنفع. والأمريكيون على وجه الخصوص يجدون صعوبةً فيه؛ فهم شعبٌ سريع الكلام، والوقت عندهم من ذهب، ويشعرون بأنهم في حاجةٍ إلى التحدُّث مباشرةً في الأمور المهمة. ومع ذلك، فإن حديثَ المجاملة لا يمكن فصْلُه عن عالَم الأعمال أبداً؛ فهو في الواقع تمهيدٌ وتأسيسٌ لتحوُّلٍ سلسٍ إلى حديث العمل. وبقدر ما تكون ماهراً في حديث المجاملة، يكون وضعُك أفضلَ عندما تبدأ مناقشات العمل.

إن حديثَ المجاملة هو، بوجهٍ عام، محادثةٌ أوليَّة تُجريها مع محترفٍ مثلك في عالَم الأعمال، ولا صلة لها بالعمل، ويتمُّ هذا الحديث في الدقائق الأولى من المحادثة، قبل أن يأخذ اللقاء مجراه. ويمكن أن يَكون كلماتٍ متبادلةً في لقاء عملٍ جماعي أو ندوةِ عمل، أو مناقشةً تُجريها وأنتَ في الممر متوجِّهاً إلى مكان الاجتماع.

متى يكون حديث المجاملة مناسباً؟ ثمةَ وقتان مهمّان لحديث المجاملة: الدقائق التي تَسبق (أو تلي) أيَّ اجتماعٍ أو لقاء رسمي. وهذه هي فرصتُك للقيام بلقاء عملٍ ناجح. وأشير مرةً ثانيةً، إلى أنه ينبغي أن تَستغلَّ وقتَ حديث المجاملة في الاستماع إلى صوت الشخص الآخر. هل يوحي إليك صوتُه بأنه قلق، أم واثق من نفسه؟ وهل هو مسرورٌ للقائك، أم العكس؟ وهل يبدو متحفّظاً ومتردّداً؟ أم ضجراً أم متكبّراً؟ هذه هي أهم المفاتيح التي تساعدك على تقييم الموقف، وضبْط تصرفاتك في سبيل إقامة علاقةٍ قويةٍ في أثناء الاجتماع. إذن عليك أن تُسخّر وقتَ حديث المجاملة لتُحرز المزية التنافسية وتحافظ عليها.

يوجد وقتٌ مناسبٌ آخر لحديث المجاملة، هو عندما تلتقي الشخصَ خارج مكان العمل. إذ ربما تَلتقيه في حفلة كوكتيل، أو مناسبةٍ رياضية، أو في إحدى أماكن التسلية. وقد ترغب في الاتصال بهذا الشخص، ولكن ربما يكون الوقتُ غير مناسبٍ لمناقشة أمور العمل. فمثلاً: تخيَّل أنك كنتَ في مناسبةٍ رياضيةٍ لابنك أو ابنتك، وإذا بك تلحظ من أولياء الأولاد الآخرين شخصاً تودُّ الاتصال به. لا شك في أن المكان غيرُ مناسبٍ للدخول في نقاش حول العمل. ومع ذلك، فإن إجراء حديثٍ مجاملة يمكن أن يؤسِّسَ لقيام علاقات عملٍ مستقبلية. ويمكنك الاستفادة من هذا اللقاء الاجتماعي دون أن تتحدث بكلمةٍ واحدة عن شؤون العمل. وعليك ألّا تتجاوز حدود آداب سلوك العمل في المناسبات الاجتماعية واللقاءات الخاصة بالعمل. فإذا ما قمتَ بتأسيس العلاقة والاتصال،

فإنك تكون بذلك قد مهّدتَ لإقامة محادثةِ عملٍ أصيلة وعمليَّة ستجري لاحقاً، تكون أكثر مناسبةً في زمانها ومكانها.

ولا يُعَدُّ حديثُ المجاملة ترفاً أو إفراطاً في التأنُّق في بعض الثقافات، بل هو مَطْلَبٌ أساسي. ففي آسية، على سبيل المثال، لا تُناقَش أمور العمل في اللقاء الأول، بل يجري الحديثُ في اللقاءات الأولى حول بناء العلاقة، ويُكرَّس لتفحُّصك بغية تكوين رأيٍ عنك، ولإجراء حديث مجاملة بارعٍ وحاذق. وتأخذ اللقاءات الأولية مجراها بحيث يتعرَّف كلُّ طرفٍ نظيرَه للبدء في بناء الثقة لتنمية العلاقة بينهما. ومن غير هذا اللقاء الأولي وحديث المجاملة، لا يمكن تحقيق أيِّ عملٍ آخر. وحديث المجاملة ليس مجرَّد شيءٍ صغير، بل على النقيض من ذلك تماماً، فهو يُعَدُّ الخطوةَ الحاسمة الأولى. وهذا صحيحٌ في الثقافات الأخرى مثل آسية وجنوب أمريكة. فإدراك المتطلبات الثقافية لحديث المجاملة متمِّمٌ لتحقيق الأعمال بنجاحٍ في نظامنا الاقتصادي العالمي. ومهما كانت خلفيتك الثقافية، فأنت بحاجةٍ إلى أن تكون مهيَّأً للقيام بدورٍ ما في المحيط الذي تأمُل في أداء عملٍ فيه.

لماذا ينطوي حديثُ المجاملة على هذه الأهمية؟ لأنه الوسيلة لكسر جليد التحفُّظ، ولأنه أيضاً وسيلةٌ لتحصيل المعلومات عن الشخص الآخر قبل أن تأخذ أمور العمل مجراها. ويمكن أن يكون هذا مهمّاً بصورةٍ خطيرة. إذ إنك قد تكتشف معلومةً مهمَّةً يمكنك استعمالها فيما بعد. وربما تتعرَّف أرضيَّةً مشتركةً يمكن أن تساعدك على تنمية

العلاقـات. وكذلك يمنحك حديثُ المجاملـة الفرصةَ لاكتشاف هواياتٍ مشتركـة أو متشابهـة أو اهتمامات متقابلـة من شأنهـا أن تفضي إلى إقامـةِ اتصال وتساعدُ على تأسيس العنصـر الحاسم للثقة عن طريق تطوير علاقات عملٍ متينة.

ويمكن أن يختلـف حديث المجاملة بحسب الموقـع. تأمَّل الإرشادات السريعة الآتية لحديث المجاملة القائم على أساس الموقع:

في مكتـب الزبـون: انظـر إلى أرجـاء الغرفـة، فلعلـك تجـد مادةً للشروع بالمحادثـة. وتُعَدُّ الصور العائلية أو الصـور المتعلّقة بالإجازات مـوادَّ مناسبـةً لبدء الحديـث، وكذلـك التـذكارات الرياضية وغيرها من الأشيـاء الشخصية الموجودة على المكتـب أو على الرفوف. ومعظم الأشخاص يَعرضون في مكاتبهم أشياءَ تعبرٌ عن شخصياتهم وهواياتهم واهتماماتهـم، أو ذات دلالات خاصة بالنسبة إليهم. وهي لذلك وسائل طبيعية يمكنك بوساطتها التعبير عن اهتماماتك الحقيقية. وعن طريق ملاحظـة هذه الأشياء وتوظيفها في حديث مجاملةٍ عنها، تُظهِر رغبتك في معرفـة المزيد عنها. وهذا يساعد على بناء مكانتك الخاصة وإنشاء العلاقة كذلك.

في مكتبـك: قـد لا يكون في حوزتك كثيرٌ مـن الأشياء البادية للعيان مما يصلح للتعليق عليـه. ومع ذلك، هناك فرصٌ عديدةٌ لبثّ الروح في حديـث المجاملة عندما يدخل الزائر إلى مكتبك. فمن المناسب مثلاً أن تسـأل الزبون عن رحلته للوصول إلى موقع عملك: كيف كانت اتجاهات

خـط السفر؟ كيف كانت رحلــة الطيران؟ هل وجد أمتعتــه؟ فهذه كلُّها موضوعـات مقبولةٌ تماماً في حديث المجاملة، وستحقِّق غرضك بصورةٍ ملائمــة، ولو لم تَبْدُ ذاتَ أفـكارٍ إبداعية. ويمكنك تسخير هذه المحادثة المختصــرة عن رحلة الطيران الأخيرة أو عن حركة المرور هذا الصباح لتَقِـفَ على تصرُّفات زائرك ودرجة الثقة لديه. ثمة موضوعٌ آخرُ يمكن استغلالُه في هذا المجال؛ وهو الطقس. ومع أن الحديث عن الطقس يبدو حديثاً أقربَ إلى الابتذال، فإنه مقبولٌ تماماً. ومع ذلك، احرص على ألّا تُغفِل جانب الإبداع في مطاوي حديث المجاملة. وإذا كنتَ قويَّ الملاحظة، استطعتَ اقتناص افتتاحيةٍ أخرى. فمثلاً؛ أعرف شخصاً تَقصَّى زبونَه المحتمَل، فاكتشفَ أن هذا الزبونَ كان طالباً بارزاً في المعهد نفسه الذي كان هو فيه. وعندما حصلتْ زيارةُ الزبون، وضع الشخصُ على قميصه أزرارَ شعــارِ المعهد، فساعد ذلك على تهيئةِ جوٍّ إيجابيٍّ لحديثِ مجاملةٍ حــول معهدهمــا المشترك. ولا شــك في أن وضع هــذه الأزرار يومئُ إلى رابطةٍ مشتركة يفخران بها، وكذلك إلى اتصالٍ مثيرٍ متوقَّع.

في لقـاء عمـل جماعي: في هــذا الصعيد، ليس لديـك ديكور مكتب يمكنــك أن تستغلَّــه في حديث المجاملة. لذا، فأنــت بحاجةٍ إلى أن تكون متحفِّــزاً وشديدَ الانتباه لإجــراء حديث مجاملة ملائــم. وتُعَدُّ الأشياء المبثوثة في أرجاء المكان؛ كاللوحات الجدارية، أو الثريَّات، أو الأرضيات، أو الديكــور، أو البنــاء نفســه، مــوادَّ مناسبة للتحدُّث عنهــا. هل تذوب المنحوتــات الجليديــة؟ هل يصلح ترتيــب الأزهار ليكون مــادةً لحديث المجاملــة؟ هل للموقع أهمية هنا؟ هذه كلُّها وسائلُ ممكنة. وكذلك، إذا

التقيتَ زبونــاً، حاولْ أن تكتشف شيئاً خاصّاً بــه، كالمشبك الذي يضعه على سترته مثلاً، يمكنك أن تسخِّره للبدء بحديث مجاملةٍ بنجاح، علماً بأن كثيراً من الأشخاص يتعمَّدون تقلُّد بعض هذه الأشياء لهذا الغرض خِصِّيصــى، وذلك لمساعدة الآخرين على العثور على مبتغاهم في أثناء سعيهم لإحراز حديث مجاملة يكون أساساً لبناء علاقاتٍ معهم.

كـن على حـذر عندما تُعلِّق على ثيـاب شخصٍ آخر؛ فمـع أن إطراء الآخرين أمرٌ مستحسن، فمن غير المقبول أن تُعلِّق أو تَستعلم عن ثمن تلك الثيــاب، أو أن تخوض في تفاصيل من مثل: المصمِّم أو البائع. فهذا مما قـد يُساء فهمه، ويعدُّ محاولةً للحصول على معلومات عن الحالة المادية للشخص، وهي طريقةٌ غير مناسبةٍ البتة. ومع ذلك، فإن ملاحظتك بأن الشخصــ يضع جهازاً لمراقبة الوظائــف البيولوجية على رسغه، تقتضي أن يكــون رياضيّاً محترفاً، وبذلك تتاح لــك افتتاحيةٌ رائعةٌ للتحدث عن البراعة والإنجازات والهوايات الرياضية، وما شابه ذلك.

في مناسـبةٍ اجتماعيـة: إن فنّ إجراء حديـث المجاملة مهمٌّ ومفيد، ولــو لم نكــن في موقع العمــل. فاللقــاءات التي تحصُل مــع الآخرين في الحفلات، أو في المسابقات التي تجري في قاعة الألعاب الرياضية، أو في أنشطة أطفالنا قد تكون يوماً ذاتَ أثرٍ كبير في مناحي أعمالنا. لذا، فإن إجراء حديث مجاملةٍ مناسبٍ وبارعٍ في هذه المناسبات مهمٌّ جدّاً. فأنتَ لا تــدري أبــداً أن الشخص الــذي تحادثه في المقهى قد يكــون هو نفسُه الشخصَ الرئيس في صفقــة العمل التي تأمُل في عقدها. وإذ إن إجراء حديــث المجاملــة في قاعة الرياضة لا ضَيرَ فيه أبــداً، فلا بأسَ أن تضع

في اعتبارك أن بعض الأشخاص يرغبون في أداء تمريناتهم في منطقةٍ لا يَقطع عليهم أحدٌ فيها ما هم فيه. لذا، أَبْدِ رغبتك في فتح الحديث، وانظر كيف تسير الأمور؛ فإن تجاوب الشخصُ وواصَلَ الحديث فهذا رائع، وإلا فعليك أن تبتسمَ وتطويَ الحديث وتغادرَ المكان.

من المهم في المناسبات الاجتماعية أن تقرأ تعابير وجوهِ زملائك في أثناء حديث المجاملة لتعرف مدى استحسانهم لأحاديثك. فمثلاً، من المقبول تماماً أن تسأل الشخصَ الآخر عن عمله، وأن تناقشه فيه. ولكن ينبغي أن تكون مرهَفَ الإحساس؛ ذلك أن الشخصَ المسرَّح من عمله أو الذي يَعمل في مواقعَ مختلفة، قد يتأبَّى الجواب. لذا ينبغي أن تكون متيقِّظاً للإيماءات التي تشير إلى أن هذا الموضوع ليس مناسباً للتحدُّث فيه.

ثمة سؤال غير محدَّد -أستحسنُه، وله نتائجُ مرجوَّة- يمكنك أن تطرحَه بعد أن تَعلم طبيعةَ عمل الشخص أو الشركةَ التي يمثِّلها؛ وهو: «كيف تستطيع -أنتَ وشركتُك- أن تتميَّز بمكانةٍ خاصة في السوق؟» يعطي هذا السؤالُ انطباعاً حسناً عنك بأسلوبٍ جيد. جرِّبْه!

كذلك ضعْ في اعتبارك الفجوة الواضحة بين الأجيال عندما يتعلَّق الأمر بالسؤال عن مهنة شخصٍ ما. فالأشخاص الذين ينتمون إلى حقبة ارتفاع ولادات الأطفال Baby Boom [من سنة 1946 حتى 1964] مثلاً، سيتقبَّلون هذا السؤال تماماً. أما الذين هم أكبر منهم سنّاً، فقد يستاؤون من هذا السؤال، ويظنُّون أنك إنما تستقصي عن

معلومـاتٍ تتعلَّق بأحوالهم المالية، لا سيمـا إذا كانت كلمات السؤال من مثـل: «كيف تتدبَّر معيشتـك؟» وثمة ملاحظةٌ مهمـة، وخاصةً إذا كنتَ عاطلاً عن العمل، وهي أن تُهيِّئَ نفسك لمناقشة وضعك بصورةٍ طبيعية وثقـةٍ وعدم ارتبـاك، في أيِّ موقفٍ اجتماعي أو ذي صلـةٍ بالعمل. هيِّئ نفسك لطلـب المساعدة؛ فهذه مناسبةُ لقاءِ عمـلٍ جماعي! ومَن يدري، فلعلَّ الشخصَ الذي تقابله الآن يتحوَّل في نهاية الشوط ليكون واسطتك للارتباط بعملٍ جديد!

عقبات صغيرة

في بعضِ الأحيان، قـد لا تجري الأمـور بسلاسةٍ علـى النحو الذي خطَّطـتَ لـه، برغـم كلِّ استعداداتـك واحتياطاتك. وفيمـا يلي بعض المشكلات العامة المتعلِّقة بحديث المجاملة، وحلولها الممكنة:

المشكلة: المكتب الذي تزوره يحتوي على أعمال ديكور قليلة ومتناثرة.

الحـل: من الطبيعـي ألاَّ يكـون في كلِّ مكتب أعمال ديكـور إبداعية وملائمـة للحديـث عنها. لـذا عليـك أن تَحَصُـل على مفاتيـح أخرى وتستثمرهـا في مهمتـك، مـن قبيل: أيـن يقع المكتب؟ هـل توجد معالم تاريخية بالقرب منه؟ إذ لا بدَّ من وجود شيءٍ ما تقع عينُك عليه، يكون مناسبـاً لاستعماله في حديث المجاملة. كذلـك ينبغي أن تركِّز انتباهك علـى مـا حولك وأنتَ تدخـل المبنى وتسـير في الردهـات وفي المجازات العامة. هل توجد لوحات فنية جذابة على الجدران؟ هل يوجد ما يتفرَّد

بـه البناء أو يستأثر بالاهتمام؟ هل تمتـاز المكاتب بصفة التوسُّع؟ على أن ثمة أشخاصاً لا يعيرون اهتماماً لإظهار زينة مكاتبهم، لذا عليك أن تتولىَّ بنفسك إجراء بعض عمليات المسح للمكان.

المشـكلة: توجـد في المكتب بعضـ أعمال الديكور، ولكـنَّ أيّاً منها لم يُشجِّعك على الحديث عنها.

الحـل: فتِّش عـن طريقةٍ محايـدةٍ للتعليـق. فمثلاً، قـد يكون لدى الشخصـ صـورةٌ فوتوغرافيةٌ له وهـو يصافح أحد رجـالات السياسة الذين لا تحبُّهم. أو قد تجد عملاً فنيّاً، ولكنَّك تراه منفِّراً. أعرف امرأةً كان يصيبهـا الفـزع عندما ترافـق أحداً إلى غرفةٍ يُعْرَضـ فيها تمثالٌ لواحـد من الـ Little Black Sambo [شخص خُلاَّسـيّ هجين]؛ فقد رأت في هـذا التمثـال عنصريةً وإساءة. فإذا ما واجهتْـك حالةٌ وَجَدْتَ فيهـا شيئـاً يزعجـك، فلديك خِيـاران: إمـا أن تسأل عن هـذا الشيء باهتمـامٍ وبطريقةٍ مفتوحة، وتستمع إلى الإجابة. وإما أن تتجاهل الأمر وتختار مادةً أخرى لتدير الحديث عنها.

المشـكلة: دخلـتَ في حديـث مجاملةٍ ناجحٍ مـع شخصٍ لَقِيتَـه توّاً في اجتماع عمـل، والآن أنت مضطرٌّ إلى الخروج من هذا الحديث للالتفات إلى شخصٍ آخر، أو لأنك وجدتَ أن هذا الشخص الذي تتحدث معه عديم الفائدة أو القيمة. ماذا تفعل؟ وكيف تتحلَّل من الحديث معه بلباقة؟

الحـل: عليـك أن تقولَ مـا تَعنيـه، وأن تَعْنِيَ ما تقولُـه. وتذكَّر أنك تحاول بناء الثقة. فإذا قلت: «سأعود توّاً» وأنت لا تنوي العودة، فهذا نوعٌ

من عدم الوفاء، بل إن ذلك حريٌّ بأن يُفسد كلَّ تقدُّم أحرزتَه في تأسيس علاقاتك. وبدلاً من ذلك، كن صريحاً ولطيفاً، وقل: «شكراً، سيد فلان. لقد سعدتُ بلقائك. أرجو أن تأذَنَ لي بالانصراف، فهناك شخصٌ في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدُّث إليه. وإذا لم نتمكَّن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك لاحقاً في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا يكون اقتراحُك مفتوحاً، ولا ينطوي على أيِّ وعدٍ محدَّد، وتكون قد تصرَّفت بلباقة وأَضْفيتَ على كلماتك معاني الإجلال والاحترام. ومن التصرُّفات الاحترافية المَرْعيَّة المستحسَنة في هذا المقام، أن تقدِّم هذا الشخص إلى شخصٍ آخر، إن أمكن ذلك، قبل أن تغادر.

المشكلة: الشخصُ الذي تُجري معه حديثَ مجاملة قال شيئاً غير مناسب، أو سأل عن أمرٍ غير مستساغ لك.

الحل: استعمل الدُّعابة ما أمكنك ذلك. فمثلاً، إذا طرح الشخصُ سؤالاً ذا خصوصيةٍ بالغةٍ لا ترتاح للإجابة عنه، ابحث عن أسلوبٍ بارع لحَرْف السؤال. فإن سألك: كم تدفع أجرة بيتك الجديد؟ جرِّب أن يكون جوابك: «إنه يستحق عشرة ملايين دولار». وإن سألك: كم عمرك؟ فأجِبْه: «في بعض الأحيان أشعر أني بلغتُ المئة عام!» وإنه لمن الطبيعي أن تواجَه بأسئلةٍ غير مناسبةٍ من هذا القبيل. وكثيرٌ من الأشخاص لا يُجيدون فنَّ حَرْفِ الكلام عن مواضعه، فيؤخَذون على غِرَّة في الإجابة، ويقولون ما يرد في خاطرهم في تلك اللحظة. لذا عليك أن تكون متأدِّباً مع نفسك ومع جميع المعنيِّين، وأن تُضفي جوَّ الدعابة على السؤال دون

الشعـور بالالتزام بتقـديم معلومات شخصية تتَّسِـم بالخصوصية، ولا تَمُتُّ بأيِّ صلةٍ بالعمل.

المشكلة: حصلتْ مقاطعة في أثناء حديث المجاملة.

الحل: حاول الاستفادة من وقت التحضير الإضافي. وبدلاً من الشعور بالارتبـاك، استغـلَّ الوقـت في النظر إلى مـا حولك في المكتـب للحصول علـى موضوعـات إضافيـة تصلح لحديـث المجاملـة؛ فقد تجـد مِضْرَباً للعبـة السكواش، أو صورةَ موقعٍ غريـب، أو نسخةً من كتابٍ بالٍ من كثرة الاستعمال. ولا تَظُنَّ أن وقتَ حديث المجاملة قد تبدَّد وضاع سدًى؛ فرجل الأعمال الحاذق يَستغل هذا الوقتَ لتعزيز حديث المجاملة، وبذلك تتحسَّن العلاقات، وهو غاية مَقصدك.

موضوعات خطرة

إن بعضَ الموضوعـات لا تصلـح لحديـث المجاملة مطلقـاً. تأمَّل الأمثلةَ الآتية:

في السياسـة: بات الوسـطُ السائد في الولايات المتحـدة هذه الأيام منقسماً فيما يتَّصل بالولايات الحمراء والزرقاء [الولايات الحمراء هي المؤيدة للجمهوريين، والزرقاء للديمقراطيين]، إلى حدٍّ جَعَلَ الحديثَ في موضوع السياسة أشبه بحقل ألغامٍ إلى حدٍّ بعيد. لذا فمن الأفضل حذف موضوع السياسة من قائمة موضوعات حديث المجاملة. فإن طُرِح عليك سؤالٌ في السياسة، فحاول إعطاء جوابٍ متفائل وحيادي أيضاً، ثم تحوَّل

إلى موضوع جديد. أخْـبَرَني شخصٌ أعرفه، أنه ذهب إلى اجتماعٍ أُعِدَّ إعـداداً كاملاً لبحث موضـوع استثمار. وفي أثناء حديـث المجاملة عَلِمَ أن أصحاب الاستثمار يؤيدون مرشَّحـاً سياسيّاً يعارضه هذا الشخصُ معارضةً قويَّة وعنيفة، فاتَّخذ قراراً قاطعاً بعدم الاستثمار معهم، وذلك لمجرَّد ميولهم السياسية. لذا ينبغي توخّي الحذر.

في **الدِّيـن**: الدِّين هو أحد المحظـورات في حديث المجاملة، وينطوي بطبيعته على مخاطر كثيرةٍ غير متوقَّعة. فأنت لا تدري متى وكيف تُسيء إلى الآخريـن عندمـا تتطوَّر المناقشـة إلى موضوعات تتصـل بالدين، وخاصـة في هـذه الأيام. وحتى لـو كان الشخصان ينتميـان إلى الدين نفسـه، فإنهما في الواقع قد يحملان آراءً ورؤًى مختلفة، تؤدي إلى سوء الفهـم، وإلى ظنونٍ وشكوك كبـيرة. ويعلم كلُّ مَن يعمل في إدارة كنيسة أو كنيس أن الأشخاص الذين لديهم خلفيات دينية واحدة، ربما تتباين وجهـاتُ نظرهم تماماً حول مسائل أساسية. فالدين موضوعٌ دقيقٌ يُثير عاطفةً قوية، ويتعذَّر ترميم الانقسامات المتعلِّقة به، ولهذا السبب يُنصَح بتجنُّـب الخوض في موضوعه في حديـث المجاملة. وأضرب لذلك مثلاً، وهـو أن لديَّ صورةً فوتوغرافيةً لي مع الكاردينال برنارد لُوْ، ومع ذلك، فإن هذه الصورة ليست من الصور التي أعرضها في مكتبي، بل أحتفظ بها في منْزلي، حيث أستقبل أصدقائي المقرَّبين وأفراد عائلتي. وأبقيتُ المـوادَّ التي هي أقـلُّ إثارةً للانفعال في مكتبي، حيـث أستقبل الزائرين بقصـد العمل. وهذا لا يعني أنَّ لديَّ شكوكاً تتعلق بهذه الصورة، ولكني تعمَّـدتُ اتخاذ هذا القرار المتعلِّق بمـكان عرض المعروضات التي أُدرك

أنها مسألــة حساسة قد تثير ردود فعلٍ معاكســة. فاخترتُ عدم عرض الصورة للمساعـدة على ضمان شعور زوَّاري بالارتياح وعدم الارتباك، وعرضتُ في مكتبي موادَّ تعزِّز إجراء حديثٍ مأمونٍ للمجاملة.

في القضايا الشخصية: تشتمل الموضوعات التي تُعَدُّ شخصيةً على: الحالــة الصحية، والحالة المادية، والدِّين. ومع أن وقت حديث المجاملة هــو الوقــت المناسب لمعرفة الشخصــ الآخر، فإن هناك حــدوداً ينبغي عدم تخطِّيها. وهــذا يساعد كلا الطرفين على الشعور بالارتياح. تذكَّر أن هذا هو وقت بناء الثقة وتأسيس علاقة عمل. وإن «المشاركة» الزائدة عن حدِّها يمكن أن تخرِّب تماماً جميع مساعيك.

موضوعات آمنة

ثمة موضوعاتٌ تصلح تماماً لحديث المجاملة، من قبيل:

الطقس: إنــه يؤثِّــر فينــا جميعــاً، والحديث عنه ممتــعٌ وطريفٌ دومــاً. لذا ينبغي ألاَّ تَغفل عن التحدُّث عن الطقس، لأنه موضوعٌ غنيٌّ ومناسبٌ لحديث المجاملــة. وأصبح يقدِّم في السنوات الأخيرة مزيداً من الأخبار المتوقَّعة.

الكتــاب الجيــد: يحرص الشخصُ الذكيُّ الآخــذُ أهبته على حضور الاجتماع وقد تَهيَّأ لمناقشة الأحداث الحالية، أو أحد الكتب الجيدة التي صــدرت حديثاً، فذلك يدلُّ على أنــه ذكيٌّ وواعٍ ومُحبٌّ للاطلاع، ويترك انطباعاً حسناً في نفس الطرف الآخر.

وسائل النقل: وهو موضوع آخر يملك معظمنا تجربةً مباشرةً فيه. ومن المعقول تماماً أن تسأل الشخص عن كيفية وصوله إلى المكان. وقد يتمخَّض هذا عن قصةٍ مثيرة، أو قد تتعلَّم من جرَّائه طريقاً مختصرةً في تنقلاتك. ولما كان معظمُ رجال الأعمال كثيري الأسفار، فإن الخوضَ في تفاصيل الطرقات غالباً ما يكون موضوعاً عامّاً مُرْضِياً. فكلنا يعلم كيف يحصل الاستعصاء في حركة المرور، والمعاناة في تَعَرُّف طريق الرحلة في المطارات المزدحمة، وتدبُّر شؤون الذهاب والإياب.

البيئة المحيطة: يمكن أن يتناول الحديثُ هنا أيَّ شيء بدءاً من المكتب الذي أنت فيه، ومروراً بالبناء الجديد أو التاريخي أو المجدَّد، وانتهاءً بالمدينة نفسها.

الرياضة: على الرغم من أن الحديث عن الرياضة قد يثير كثيراً من الانفعالات، فإنه يُعَدُّ مأموناً، وأَسْلَمُ من الخوض في شؤون السياسة والدِّين في حديث المجاملة. والحديث عن الرياضات الجماعية ليس خِيارَك الوحيد، فقد يكون زملاؤك من ممارسي الرياضية. لذا عليك أن تبحث عن مفاتيح مناسبة من قبيل: سوار المعصم الذي يرتديه لاعبو التنس، أو ساعة يدٍ رياضية، أو أي شيءٍ في أنحاء المكتب يدلُّ مثلاً على لاعب غولف حاذق، أو عدَّاءٍ مجلٍّ، أو راكبِ دراجةٍ محترف.

الشخص الآخر: ليس ثمة ما هو أكثر أهميةً وتشويقاً لدى معظم الناس من أنفسهم. فإذا تمكنتَ، عبر سؤالٍ غير محدَّد، من حمْل الأشخاص على التحدُّث عن أنفسهم في أثناء اللقاء معهم، فستجد

أن ذلــك مساعــدٌ إلى حدٍّ بعيد. ومــن المحتمل أن يُعرِضَ أحدُهم عن التحدُّث لــدى شعوره أنك أفرطتَ في الحديث عن الشؤون الشخصية. فالحديث فنٌّ ومهارة. ولا شكَّ في أن مفتاح المحادثة الناجحة هو طرْحُ أسئلـةٍ غير محدَّدة عن الشخص الآخر ثم الدخول في مرحلة الاستماع الجيد. فعليك بالإكثار من الاستماع ما استطعت. واستعمل في إجاباتك تعابير الوجه، ولغة العيون والجسد. بربارة وولترز رمزٌ حقيقي للمرأة، وأقدِّرها حقَّ التقدير. كانت امرأةً مدهشةً، حقَّقت عملاً ناجحاً بدرجةٍ هائلـة في فنِّ حثِّ الناس وتشجيعهم على التحدُّث عن أنفسهم. وكثيراً مـا كانت تُسأل السيـدة وولترز عن سرِّ نجاحهـا في قدرتها على حَمْلِ شخصيـاتٍ بـارزةٍ ومهمةٍ جدّاً علـى التحدُّث إليهـا بمنتهى الصراحة عن سِيَرِهـم الشخصية، فتجيب: «إن مهارات التحـدُّث سهلة التعلُّم. وأفضل طريقة لبدء المحادثة هو طرْحُ الأسئلة. وما هو الشيء الذي يودُّ الناس التحدُّث عنه أكثر من أيِّ شيءٍ آخر؟ إنه الحديث عن أنفسهم!» لــذا، عليك أن تطرح أسئلةً غير محدَّدة عــن الشخص الآخر، لتصبح متحدِّثاً بارعاً!

افترض أنــك دخلتَ في حديث مجاملة، ثم بدا لــك أنك استرسلتَ بالحديــث عن نفسك طويلاً. فــإذا كان في الوقت متَّسع، حاول أن تنقل الحديــث إلى الطــرف الآخر، والإقرار بذلك بأن تقــول شيئاً من قبيل: «آســف! لعلِّي استأثرتُ طــوال الوقت بالحديث. أخــبرني عن نفسك». ثــم امضِ مباشرةً إلى طرْح أسئلةٍ غير محــدَّدة تتعلَّق بهم. أو أن تسلِّم بأنك «أخطأت»، ولا بأس في ذلك، فالإنسان خطَّاء، ومن أخطائه يتعلَّم.

اسعَ إلى مزيدٍ من إتقان هذا الفن، وحاولْ أن تتصرَّف بوجهٍ أفضل في الجولات القادمة.

أنماط أخرى من الحديث

أخيراً، ينبغي أن تَعْلم أنَّ النجاح في فنٍّ حديث المجاملة أكثر من مجرَّد كلماتٍ وأحاديث. ولكي تكون متحدِّثاً حاذقاً، يجب أن تستغلَّ جسمك كلَّه: تعابير الوجه، والعيون، والمِشْيَة، ووضعية الجسم. تأكَّد أنك تقوم باتصالٍ بصريٍّ مباشِر في أثناء المحادثة، وهذا يتطلَّب تركيزاً وانتباهاً. فإذا كنتَ في مناسبة لقاء عملٍ جماعي، فقد تنازعك نفسُك إلى أن تجُول ببصرك في أرجاء القاعة بحثاً عن أشخاصٍ ترغب في لقائهم. قاومْ هذه النَّزعة، وركِّز كلَّ اهتمامك، وخاصة عينيك، على الشخص الأهم في ذلك الوقت؛ إذ إن غايتك الأولى في تلك اللحظة هي أن تجعل الشخصَ يشعر بأهميته، فإذا أقبلتَ عليه بكلِّيتك، ناظراً في عينيه، أشعرتَه أنك توليه اهتمامك الكامل، وتَولَّد لديكما الإحساس بدفء اللقاء وخصوصيته. وهذا من الأمور الدقيقة التي لها صدًى لدى كثيرٍ من الناس. إن أيَّ شخصٍ التقى أو لاحَظَ الرئيس كلنتون وزوجته وهما يصافحان يَشهد لهما مباشرةً بإتقان فن المصافحة، وذلك بالتريُّث لحظةً إضافيةً قبل نزع اليد، إشعاراً للآخر بأن له خصوصيةً استثنائية. وهذا سلوكٌ محمودٌ يجمل أن نسترشد به.

وإنَّ مما يثبِّط الهمَّةَ إلى حدٍّ بعيد ويورث الشعورَ بالإحباط أن تتكلَّم مع شخصٍ وهو ينظر إلى مكانٍ آخر، في حين أنك ستكون مقبولاً عندما

تجُـري اتصالاً بصريّاً قويّاً، وتجعـل الآخَرَ يشعر وكأنه الشخص الأهم حقّاً، بل الشخص الوحيد في الغرفة، وهذا هو مقصدك.

يمكنـك أن تعـبرّ عن اهتمامـك بأساليـب أخرى أيضـاً. فحركات جسمك هي أبلغ ناطقٍ عـن اهتمامك، وكيف تشعر حيال نفسك وحيال الشخصِ الآخر. وعندمـا تجلس على المقعـد أو إلى الطاولة، تذكَّر أن تتنبَّـه إلى كيفية جلوسك: وذلك بـأن تكون نحو الأمام في كرسيك، وأن يتشـكَّل الحـرف «V» بينك وبين مسند الكرسي، فهـذا يدفعك آليّاً إلى أن تركِّـز انتباهـك نحو الأمام لتعبرّ عن اهتمامك. قـاوم إغراء إسناد ظهرك إلى مسند الكرسي، لأنك إن فعلت ذلك ظهرتَ بمظهر المستغرق في الاسترخـاء، وغير المحـترف، واللامبالي. أبقِ يديـك أمامك، على الطاولة؛ فلست في موقفٍ يتطلَّب أن تُشهر سيفك!

أذكـر لقاءً جرى مع زميلٍ قديم في شركة خدماتٍ استشارية قانونية في بوسطـن، كان يجلسـ إلى طاولةٍ مستديرة صغـيرة في إحدى غرف الاجتماعـات. وكنتُ أضع يَـدَيَّ في حِجْري، فانتبهـتُ إلى المحامي وقد نهضـ مـن كرسيه، وتقدَّم نحـوي ليلقي نظرةً مباشـرة إلى حيثُ أضع يـديَّ. فكان ردُّ فِعلـي الانعكاسيُّ هو أني وضعتُ يدي فـوراً فوق المقعد، حيث يستطيع أن يراهما. ومع أني لا أذكر السببَ الذي دفعني إلى وضْع يَدَيَّ في حِجْري، فإني أذكر أنني لم أكن موفَّقةً في خلق جوٍّ من الثقة.

ثمة مظاهر أخرى من آداب الجلوس: القدمان توضعان على الأرض بثبـات (للرجال والنساء)، ويمكن (للنسـاء) أن تنحرف أرجلهنَّ نحو

اليمين أو اليسار. تُشعِرُ الجِلسةُ الصحيحة بجوٍّ من الاحترافية واليقظة، وتُظهِـرُ الاحترام لمُحَدِّثك وللحديث نفسه. كذلك توحي وضعية جسمك للآخريـن أنك مشـاركٌ نشيط، ومستمعٌ فعَّال، وهـذا يوازي في أهميته مفاوضات العقد النهائي.

أخـيراً، تذكَّـر أهميـةَ دَور صوتـك في المحادثة؛ فالصـوت، ونوعية النغمـة، وتَغيرُّ طبقات الصـوت، وسرعة الكلام كلُّهـا وسائل يمكن أن تزيد في إظهار الاهتمام الحقيقي بالشخص الآخر. وينبغي أن تتأكَّد أن أسئلتك وإجاباتك تحمل في طياتها الطاقةَ والحماسة. يَنْزِع الأمريكيون إلى الاستخفاف بأهمية حديث المجاملة في صعيد العمل. وهنا في أمريكة الشمالية، الجميع منهمـكٌ في العمل؛ فالوقت من ذهب. ونحن نتشوَّف إلى بلـوغ خلاصة اجتماع العمل، وهذا أمـرٌ مستحسن ومقبول، غير أن الشخـص المتحمِّـس والشديد التلهُّـف قد يُظهِر انفعالاتـه عبر صوته. فمن المهـم إذن أن تتنبَّه لصوتك، وأنه يعبرِّ عن مقاصدك وأغراضك. وعليـك أن تتذكَّـر دوماً أن حديث المجاملة ليـس إلا مقدمة استهلالية. والمحادثة عملٌ يَسبق الإنجاز الفعلي، ويؤسِّس عليه.

ولكـنْ، متـى ينتهي حديـث المجاملة؟ الأمـر رهنٌ بالظـروف. فإذا دَعـوتَ إلى اجتمـاع، فأنت مسؤولٌ عن تحديد وقـت الانتهاء من حديث المجاملـة والانتقـال إلى مناقشـة أمور العمـل. أما إذا كنـتَ الشخصَ الزائر، فعليك أن تتبع ما يشير به مُضِيفُك. وفي حين أن بعض الأشخاص يقصـرون حديـث المجاملة على بضع جُمَل، يفضلِّ آخرون خلاف ذلك،

فيُخصصّون اللقاءَ الأول كلَّه لحديث المجاملة حصراً، ولا يناقشون فيه أيَّ موضوعٍ يتعلَّق بالعمل. وهذا، كما أشرنا من قبل، يختلف باختلاف الثقافات والبلدان. فمن الحكمة إذن أن تكون ماهراً في فنِّ حديث المجاملة، الذي يُعَدُّ على الدوام التحدِّي الأول الذي يواجهك وفرصتك الأولى في آنٍ معاً.

لا تنسَ: أن حديث المجاملة صغير في مَبْناه كبيرٌ في معناه ومراميه. وبقطع النظر عن اسمه (small talk)، فإنه الأداة الحاسمة في بناء علاقة عملٍ وطيدة. فاستمسِك به، واحمله محْمَل الجِدّ.

إرشادات في حديث المجاملة

- أولاً، الملاحظة. يكون حديث المجاملة أكثر فاعلية إذا تمهَّلتَ في البحث عن أفضل السبل لتحطيم الجليد بينك وبين مُحدِّثك.
- لا تتجاوز الحدود الآمنة. تجنَّب الموضوعات المشحونة بالانفعال؛ كالسياسة والدِّين.
- لتكن أسئلتك غير محدَّدة. فهذا يشجع الشخص الآخر على الانفتاح والمشاركة، بل على إعطائك مزيدًا من المعلومات.
- لا تهمل الاتصالَ البصري القوي، فهو مؤشرٌ أساسي على اهتمامك بالآخرين واحترامهم.
- انتبه إلى حركات جسمك (لغة الجسد)، لأنها تُظهِر مشاعرك حقًّا.

4



لقاءات العمل الجماعية

خرجتَ من العمل، وأنت الآن في طريقك إلى حضور مناسبةٍ تعتقد أنها ستكون فرصةً لقاء عملٍ جماعيٍ مهمّ. لبستَ الثياب المناسبة، وأحضرتَ عدداً كافياً من بطاقات العمل الشخصية، ووصلتَ في الوقت المحدَّد تماماً. ومع ذلك كلِّه، فقد أغفلتَ أمراً حيويّاً يساعدك على نجاح لقاء هذا المساء. ما هو يا ترى؟ إنك لم تتناول طعاماً. فمع أنه ما من شكٍّ في توفُّر الطعام بكثرةٍ في هذه المناسبة، فينبغي أن تَعلم أنك لست في ذلك المكان بقصد الطعام. أنتَ هناك للعمل ولقاء الأشخاص والتحدُّث إليهم ببراعة، والإسهام في إنجاح المناسبة. أنتَ هناك لتسعى، مع الآخرين، إلى أن تستفيد وتُفيد. لذا تأكَّد أنَّ أعمالك متسقة ومنسجمة مع هذه الرسالة: إن اتخاذَ طريقٍ قاصدةٍ إلى حيثُ الطعام، إنما يعني أنك جائعٌ، وقليلُ الاكتراث بالاجتماع وبالتحدُّث إلى الآخرين.

وآداب السلـوك أمورٌ حيويَّة، وغالباً مـا يُغْفَل عنها في لقاءات العمل الجماعـي. وكثـيرٌ مـن الأشخاص يعتـبرون أنفسهم خـبراء في إعداد المـكان، على حين أنهـم في الواقع أكثر خبرة في الاستمتاع بالمكان منهم في الاهتمـام بشـؤون أعمالهم. إن لقاء العمل الجماعـي أشبهُ ما يكون برقصةٍ معقَّدةٍ ودقيقة، وإنَّ استغلالَ آداب السلوك الحقيقية سيكون له أثرٌ مدهش في جودة أدائك.

تُعَدُّ مناسبةُ لقاء العمل الجماعي هديةً، وفرصةً لعرض نفسك بمظهرٍ إيجابـي على زملائك ورؤسائك وأرباب الصناعـة والزبائن المحتملين. وهذا اللقـاء دعوةٌ إلى التعريف بنفسك لـدى أشخاصٍ لا سبيل لك إلى مقابلتهم وجهاً لوجه، ومصافحتهم بحرارة، وترك أثرٍ حسنٍ في نفوسهم سوى هذا السبيل. ولا يستخفُّ اليومَ بأهمية لقاء العمل الجماعي إلا كلُّ قصـير نظر؛ فمعظم الناس يفهمون النجاح في العمل على أنه مزيجٌ من الذكاء والحظ واللقاءات غـير المتوقَّعة والاتصالات. غير أن لقاء العمل الجماعي هو فرصتك لإنشاء اتصالٍ وإقامة علاقاتٍ متينة. وهذا اللقاءُ يمكـن أن يَحدث في أيِّ مكان. وبالطبع، فإن مناسباتٍ من مثل: العشاء، واللقـاءات الاجتماعيـة، وحفلات الكوكتيـل تُعَدُّ مناسبـاتٍ للقاء العمل الجماعـي. ومع ذلك، فإن رجل الأعمال الحـاذق يترصَّد دائماً حصول لقاءٍ جماعي يمكن أن يحدث في مناسبة زواج، أو حفلةٍ موسيقية، أو حدثٍ رياضي للشبان. ولا شكَّ أن التزام البرتوكول المناسب والمعايير السلوكية لـه أثرٌ حاسـمٌ في الاستفادة مـن أي لقاء عملٍ جماعـي إلى أقصى حدٍّ ممكـن. وكذلك فإن العمل وفق أساليـب التصرُّف المقبولة يجعلك أوفر

حظّاً لنيل مبتغاك من اللقاء. وإن التصرُّفَ الاحترافيَّ المُتَّسم بالاحترام والسلوك الحقيقي الذي يَبدُر منك يكون له أثر حسنٌ عليك، ويورث شعوراً عميقاً بالارتياح لكل من تلتقيه.

حاول ألا تنظر إلى لقاء العمل الجماعي على أنه عملٌ روتينيٌّ مُملٌّ، بل انظر إليه على أنه هديةٌ رائعة، وفرصةٌ في مكانها الصحيح لمساعدتك وتطوير عملك. فالكثير منَّا يَجِد في نهاية اليوم أن لديه مناسبةَ لقاء عملٍ جماعي قد سُجِّلت على جدول المواعيد، ثم يلتفت إلى أحد زملائه ويقول متنهِّداً: «حسناً، دعنا نذهب، لمجرَّد تسجيل الحضور. إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». ليكن معلوماً أن هذا الموقف يخرِّب شخصيَّتك تماماً. ومع أن معظم الناس لا يستمتعون بلقاء العمل الجماعي، فيرجى التنبُّه على أن هذا اللقاء يمنح فرصةً هائلةً للقاء أشخاصٍ لا سبيل إلى لقائهم بغير هذه المناسبة. وسيستغل رجل الأعمال الحاذق هذه الفرصة لتطوير عمله. ولا شك في أن تطوير العمل لا يحدث في منطق: «إنها خمس عشرة دقيقة ونمضي». فلقاء العمل الجماعي ضرورةٌ حيويةٌ للاتصال، وهو فنٌّ ومنهج عملٍ يستلزم الاستعداد، والاستشراف، والاكتشاف، واللباقة، والمتابعة.

ثمة ثلاثة أطوار منفصلة ومتميِّزة ترتبط بلقاء العمل الجماعي، هي: طور ما قبل اللقاء، وفي أثنائه، وبعده. وهناك آدابٌ وقواعد تساعدنا على النجاح في اجتياز عمليةٍ قد تكون مقلقةً للكثيرين. وبقدر ما تتدرَّب على كلِّ طورٍ من هذه الأطوار، تزداد المنفعة المترتِّبة من الحَدَث نفسه، ويزداد تميُّزك في العمل، وتُحقِّق تقدُّماً فيه.

قبل الحَدَث

الاستعـدادُ هو مفتاح أيٍّ لقاء عملٍ جماعـي ناجح. والخطوة الأولى التـي ينبغي أن تجريها هي الحصولُ على قائمةٍ بأسماء الحضور، وهي خطوةٌ سهلةُ التنفيـذ. يمكنك أن تسأل شخصاً آخرَ يشارك في الحدث نفســه، أو الشخصَ الذي دعاك، فمثل هـذا السؤال في هذه الأيام بات أمراً طبيعيّاً، وينبغي ألاّ يكون حجر عثرة. فإن سُئلتَ: لِمَ؟ فكن صريحاً في جوابـك: «أتطلّـع إلى الإسهام في إنجاح هذا الحدث، وأريد أن أكون مستعدّاً ما وسعني ذلك».

وعندمـا تحصُل على قائمة المدعوِّين، راجـع هذه القائمةَ على عدة مستويـات. أولاً: راجعْها للتدرُّب على النطـق بالأسماء. إذ لا شيءَ يُسَرُّ به الناس كسرورهم عندما تُلفَظ أسماؤهم بطريقةٍ صحيحة، ولا سيما أولئك الذين توجد صعوبةٌ في النطق بأسمائهم. فهذه وسيلةٌ قليلةُ الشأن، لكنهـا فعّالةٌ في التعبير عن احترامك، وتُظهِر بوضوحٍ اهتمامك، وتُعنى بالتفاصيـل. وهذا مما يُجمِّل صورتـك، ويجعل الآخرين يتساءلون: كم أَنْفَـقَ هذا الشخصُ من الوقت، وكم بذل من الجهد في التعلُّم والتدرُّب والإتقـان والتنفيـذ؟! فيقـول قائلهم: أنـا أريد أن أُنشـئ عملاً مع هذا الشخص. وهذا أحد مَظاهر الاحترام التي تُميِّزك أيضاً.

أعـرف نائـبَ رئيـس أحـد المصـارف، كان يَقضي مـن 20 إلى 30 دقيقـةً في قراءة الأسمـاء ومراجعتها والتدرُّب علـى النطق بها قبل أيِّ مناسبة عملٍ يدعو إليها المصـرف. وكانت نظرتُه إلى وجوه الأشخاص

بعد التقديم الرسمي قويَّة، ويتحدَّث بصوتٍ فخم، ويَنطقُ بأسماء الحضور بطلاقةٍ وكأنه يعرفهم منذ زمنٍ بعيد. الرسالةُ واضحة: لقد كان هذا الشخص احترافيًا، وواضحاً، ومهتمًا، وحاضراً، ويُعتمَد عليه. أما النتيجة المترتبة على هذه الرسالة فهي: أنا أريد أن أُنشئَ عملاً مع هذا الشخص، لأنه إذا كان متنبِّهاً لتفاصيلَ دقيقة، من مثل لفظ اسمي على الوجه الصحيح عند الإعداد لمناسبة لقاء عملٍ جماعي، فما بالك فيما هو أهمُّ منها؟ وما الزيادةُ التي نتوقَّع أن يقدِّمها هذا الشخص في صفقات العمل النظامية والمستمرَّة؟ لا شك في أنَّ الحدَّ الأدنى للانطباع المتكوِّن عن هذا الشخص هو: أنا على ثقةٍ به، وأريد أن أُنشئَ عملاً معه.

ثانياً: راجع قائمةَ الضيوف كي تقوم بمزيدٍ من الاستعدادات: اكتشف مجالات اهتماماتهم المهنية، الحالية والمتوقَّعة مستقبلاً، فهذا يزوِّدك بمعلوماتٍ مفيدة عنهم، واستفسارات محدَّدة تطرحها عليهم، ويُظهر بوضوحٍ أنك على علمٍ بقدراتهم، وبرامجهم، وطموحاتهم، وربما بصورة شركتهم أو مهمتها. وسيُنظر إلى الجهد الذي تبذله في هذا السبيل بعين التقدير حتماً. على أن قلَّةً قليلةً من الناس هم الذين يقومون بهذه الخطوة فعليًا.

ثالثاً، استقصِ الارتباطات المهنية، وفتِّش عن الوسائل التي يمكن أن تستفيد وتُسهم بوساطتها، وذلك عن طريق إدراك مدى إمكان عقد ارتباطاتٍ مهمَّة. كذلك أجرِ بعضَ البحوث الاستقصائية عن الشركات والأشخاص المذكورين في القائمة، فهذا مفيدٌ جدّاً عند عقد الاجتماع

والحاجـةِ إلى إجراء حديث مجاملةٍ ناجح. وهكذا فإن قليلاً من البحث قبـل حلول موعـد المناسبة يمكن أن يعطيك جـوّاً احترافيّاً. قابلتُ مرةً شخصاً في إحـدى المناسبات، وعندما صافحني ذكر لي اسمه ومكانته المهنيـة ومكان عمله. ولما كنـتُ قد أجريتُ بحثاً قبـل موعد اللقاء كنتُ قـادرةً علـى أن أجيبه: «أنـا مسرورةٌ جـدّاً لمقابلتك. وأعـرف الشركةَ التـي تعمل فيها، وقد علمـتُ أن أكثر الشركات منافسـةً لشركتكم هي شركة كـذا. ويدفعني الفضول لأعلم كيف تجعلون أنفسكم متميِّزين في السوق». عندها انخرط هذا الشخص في الحديث معي مباشرةً، وشرع في الإجابـة عـن التساؤل باعتـزاز شديد، وتروٍّ، واستغـراق. وأصبحتُ بعدهـا قادرةً علـى إنشاء اتصالٍ ناجحٍ معـه في الوقت المناسب بمجرَّد نقراتٍ بسيطة على الإنترنت.

ثمـة أداةٌ مفيـدةٌ أخـرى قـد تتطلَّب بعضَ البحث، وهـي أن تكون مستعـدّاً لمناقشة بعض الموضوعـات الحالية ذات الصلة: هل بمقدورك التحـدُّث بحكمةٍ وفطنـةٍ عن الحدث الحالي في الأخبـار؟ أو أن تنصح بكتـابٍ جديرٍ بالقـراءة؟ أو أن تدخل في نقاشٍ عن فنانٍ ذائعٍ أو مؤلِّف؟ كلُّ هـذا قـد يتطلَّب منك قليلاً مـن البحث قبل موعـد المناسبة؛ ولكنه يساعدك على أن تكون متميِّزاً بصورةٍ مثيرةٍ للإعجاب.

أخـيراً، رتِّب الأولويَّات. ابحث عن الأشخاص الذين ترغب في لقائهم مِمَّن ذُكِروا في القائمة؛ فلربما لم تكن قادراً على الوصول إلى بعضهم عن طريـق الهاتف. أو قـد يوجد أكثر من مدير تنفيذي في شركتك ترغب في الاجتماع بهم ويرغبون في التعرُّف إليك. وقد يوجد شخص في قسم آخر

قد تستفيد من زيادة معرفتك به. وهكذا تجد أن لقاءاتِ العمل الجماعي هــي فُرَصٌ تحــدث في الوقت المناسب. وأنا استحثُّــك على الاستفادة من هــذه الفرص وانتهاز تلك اللحظات. تذكّر أنك لست بدعاً ممن يفكر في مقولة: «إنها مجرَّد 15 دقيقة وينتهي الاجتماع». ومن هنا ينبغي أن تبقي قائمة الأولويات ماثلةً في ذهنك وأن تستغل وقتك بحكمة قبل انقضائه.

إضافةً إلى مراجعة قائمة الضيوف، ينبغي أن تُحدِثَ شعاراً خاصّاً بك لهــذا الحدث. وهذا الشعار ليس سوى جملــةٍ واحدةٍ تقولها عندما تقابل شخصاً ما. وقد يتغيرً هذا الشعار من مكانٍ إلى آخر، وذلك اعتماداً على طبيعة الحضور. مثال: «مرحبــاً، اسمي جوديث بومان. أنا مديرةُ شركة مستشــاري آداب السلوك الدولية، ومن جملــة أعمالي أني محرِّرة عمودٍ يُبــاع لعدة صحف؛ فأنا كاتبــة!» تأكَّد أنك ذكرت اسمــك الأول والأخير، وعنوانــك، والشركــةَ التي تنتسب إليها فهذه مناسبــةُ لقاء عمل، وليست مناسبةً اجتماعية. والحاضرون بحاجة إلى أن يعرفوك ويتعرَّفوا عملَك، وارتباطــك. وهذه المناسبة لا تتعلَّق بما يمكن أن يساعدك به الحاضرون فحسب، بل بما يمكن أن تساعدهم أنت به؛ لذا ينبغي أن تضع نفسك في موضع مَوْرِد المعلومات. واعمل على أن تساعد الآخرين على تذكُّر اسمك، وابذل قصارى جهدك على أن يكون شعارُك مختصراً وواضحاً ولافتاً.

في أثناء الحَدَث

ليكن هندامــك رسميّاً. ضعْ في اعتبارك أن الألوان الغامقة مناسبة للرجال والنساء على السواء، وأما اللون الأبيض أو السكري أو الخاكي،

فمناسِبةٌ بوجه عام للطقس الحار أو المناخ المداري. اختر ثوباً واسع الجيبَين، تضع في إحداها البطاقات الواردة، وفي الأخرى البطاقات التي تقدِّمها. ولا تضع البطاقات الخاصة بك في مكانٍ يصعب استخراجها منه عند الأخذ والعطاء، مثل: محفظة النقود أو الحقيبة. فبطاقات العمل ينبغي أن تكون في مكان يسهل الوصول إليه.

لا تنسَ أن تأكل شيئاً قبل موعد المناسبة. فأنت لم تُدْعَ إلى هذه المناسبة اعتقاداً من الآخرين بأنك بحاجةٍ إلى الطعام، بل دُعيتَ لأنهم يريدون أن يشكروك على عملك، أو لأنهم يعتقدون أن بإمكانك أن تُسهم في إنجاح المناسبة. وأما أولئك الذين يدخلون إلى لقاء العمل الجماعي ويتوجَّهون من فورهم إلى مائدة الطعام، فقد ضيَّعوا فرصةَ هذا الاجتماع والغاية الأساسية منه.

قبل أن تدخل إلى مكان المناسبة، لا بأس أن تعرِّج على غرفة الاستراحة لتلقي نظرةً عامة إلى مظهرك في المرآة: إلى شعرك، وأسنانك، وأزرار الثياب، والسحَّابات، وربطة العنق. وأخيراً اغسل يديك بالماء الساخن والصابون، وجفِّفهما تماماً. فهذا يساعدك على تجنُّب مصافحةٍ رطبةٍ ودَبِقة عندما يبدأ اللقاء.

ثمة نقطةٌ يَحسُن التنبُّه لها وهي اللوحة الاسمية؛ تأكَّد أنك تضع لوحتك الاسمية في الجهة اليمنى من صدرك، وعلى مستوى نظر أيِّ شخصٍ يودُّ مصافحتك. ذلك أن وضوح لوحتك الاسمية يساعد الآخرين على تذكُّر اسمك، وهو مطلبٌ أساسي في أي لقاء عملٍ جماعي.

وينبغــي أن تتجنَّب وضع لوحتك الاسمية على إبزيم حزامك مثلاً، فمن شأن ذلك إجبار الشخص الآخر على النظر إلى الأسفل ليتمكَّن من أن يُحيِّيـك باسمـك. كذلك ينبغي أن تكون لوحتُـك الاسمية سهلة المأخذ، بحيـث يتمكَّـن الآخرون مـن مشاهدة اسمـك الأول والأخـير، والجهة التـي تنتمي إليها (إن أمكن) بوضـوح، وفي ذلك تسهيلٌ مفيد لانطلاق عمليـات المحادثة والتعـارف. وإن تنفيذ هذا الأمر سيـؤدِّي، كغيره من آداب السلـوك، إلى شعور الآخرين بالراحـة وعدم الارتباك، وسيخلِّف انطباعاً جيّداً عنك.

حتـى إذا مـا أنْهيـتَ جميـعَ التحضـيرات التـي تسبـق المناسبـة، أصبحتَ جاهـزاً للدخول. نعم، الدخول، لأن الموجودين في القاعة قبلاً سيلاحظونك وقـت دخولك. لذا، عليك أن تدخل وأنت عاقدٌ النيةَ على تـرك انطباعٍ حسنٍ لدى الحاضريـن. وتأكَّد أن تعابيرَ وجهك، في أثناء دخولك، تحمل علامات السرور ولين الجانب. ذلك أننا في بعض الأحيان لا نتنبَّـه إلى ما قد تكون عليه تعابيرنـا الطبيعية. فإذا لم تكن على ثقةٍ مـن هذا الأمـر، فاسأل مَن يَصْدُقُك في إخبـارك حقيقة تعابيرك. هل يوحي مظهرك بأنك سهل المقاربة الآن؟

تلقَّيـتُ مـرةً مكالمةً من سيدةٍ تخبرني أن زوجهـا قد حصل توّاً على ترقيـة لمنصبٍ رفيـع في شركة Fortune 3. طلبـتْ أولاً مساعدتَها على امتـلاك مهـاراتٍ فائقة في أداء دورهـا بصفتها زوجتـه. ولكنْ عندما قابلـتُ الزوجين، رأيتُ حالاً مَـن يكون زبوني الحقيقـي. قابلتهما عند

البـاب وقلت: «تهانينا سيد فـلان! ماذا تريد أن تعمـل اليوم؟» أجاب: «حسنـاً، أنـا لا أعلم لِمَ يشعـر الناس أنهم غير قادريـن على الاتصال بـي». قال هذا الكلام بصوتٍ رتيب، وعيـون جامدة، ووجهٍ خالٍ من أي حركة تعبيرية. من الواضح أن الرجل كان ذكيّاً جدّاً، وإلا لما كان جديراً بنيـل المنصـب الذي نالـه. ومع ذلك، فكل مـا يحتاج إليه هـو ببساطة أن يـدرك الوسيلة التـي تجعله لافتاً للأنظار. فكل مـا عليه فِعله هو أن يَشحـن صوتَه بطاقةٍ إضافية، وينفخ فيه نبرةً مناسبة، ويبعث «الحياة» في عينيـه وتعابـير وجهه، ويقف بصـورة معتدلة، ويُشيـع على ما حوله بموقفٍ إيجابي ملؤه الثقة!

لا ضـير في أن تتدرَّب على ذلك أمام المرآة؛ فهذا مفيدٌ جدّاً، ذلك لأننـا لا نرى دائمـاً تعابير وجوهنا الطبيعيـة، والكيفية التي يلاحظنا بها الآخرون.

والآن، وبعـد أن اتَّخـذتَ جميـع الاستعـدادات وأجريـتَ التدريبات المتعلِّقـة بها، أصبحـتَ جاهزاً للبـدء. واعلمْ، وأنتَ تدخـل القاعة، أنَّ جميـعَ مَنْ فيها يَرقُبـون المَدخل ليَروا مَنْ سيدخل إليهـا. لذا ينبغي أن تَستغلَّ هذه المعلومةَ في مصلحتك. اخْطُ خطوةً إلى الداخل، وخطوةً إلى الجانب، ثم توقَّفْ قدر خمسَ عشرةَ ثانية، وألقِ نظرةً عامةً إلى القاعة، دون أن تُجـريَ اتصـالاً بصريّاً دقيقاً مع الآخرين. ثم امشِ بهدوء وثقةٍ في القاعة، وتذكَّر أن وضعك الجسماني هو كلُّ شيء! وضعْ في اعتبارك أن هذه المناسبةَ هي مناسبتُك، وأن هذه القاعةَ هي قاعتُك، وأن الهالةَ

التـــي تُضْفِيها والشـــذا الذي تَبْعثه ســوف يتخلَّل القاعــةَ بأسرها وأنتَ تمضي في سبيلك في أرجائها.

تتعلَّق آدابُ لقاء العمل الجماعي بالاجتماع بأشخاصٍ لا تملك فرصةً للقائهم في الأحوال الطبيعية، وتتعلَّق بمنحك فرصةً عظيمةً لاستمالتهم بسهولــةٍ ويسر، وتطوير علاقــةٍ شخصيةٍ معهم. لذا، ينبغــي أن تتفهَّمَ القواعــد المتعلِّقــةَ بالمفاتحة: مَن تفاتح، ومتى، وكيــف؟ فهل من المقبول مثــلاً أن تفاتحَ شخصــيْن منهمكَيْن في حديثٍ فيمــا بينهما؟ وماذا عن أولئــك الذين يقفــون وحدهم منفردين، أو تلــك المجموعات التي تضمُّ ثلاثــةَ أشخاصٍ أو أكثر؟ لا شــكَّ في أنه ليس من الحكمــة، عموماً، أن تقترب مــن شخصَيْن وهما يتحدَّثان، فتقطع عليهما حديثَهما. والشيء بالشــيء يُذكر، كم مرةً اضطُررتَ على غير رغبةٍ منك إلى التحدُّث مع شخصٍ كنتَ قد قرَّرتَ ألاَّ فائدةَ تُرجى منه مطلقاً؟ وكيف تتعامل بلباقةٍ مع شخصٍ «دَبِـق»؟ لا بد أن تتعامل مع هذا الاحتمال ببالغ الدقة؛ فإذا لاحظــتَ أن اثنين مستغرقان جدّاً في حديثهمــا، فينبغي أن تراعيَ هذه الحالــة، وأن تقترب منهما رويــداً، وتحاول أن تُجري اتصــالاً بصريّاً، باحثاً عن فرصةٍ للتحدُّث، وعن إشاراتٍ غير كلامية تدعوكَ للانضمام؛ إذ من المحتمل جدّاً أن تعني هذه الإشارات الترحيب باقترابك. أما إذا كانت المجموعة تضمُّ ثلاثةَ أشخاص، فغالباً ما يكون أحد هؤلاء الثلاثة خارج حديث الاثنين الآخرَيْن، ومن ثَم سيكون اقترابُك مرحَّباً به.

عندمــا تلتقي أحدَ الأشخاص، بــادرْ إلى مدِّ يدك لمصافحته، وانْحَنِ قليــلاً مع ابتسامةٍ دافئــةٍ محبَّبة. ليست هناك قواعــد تتعلَّق بمَن ينبغي

أن يمدَّ يده أولاً: الرجال أم النساء، لذلك احرصْ على أن تكون البادئ بالمصافحة، لأن الشخصُ الذي يبدأ بالمصافحة يُحرز الموقعَ الأقوى بصورةٍ آلية، ويمتلك فرصةَ التحكُّم بالتقديم، وتسهيل المحادثة. وهذه المهارة ينبغي أن نحرص بثباتٍ على تحقيقها في أي موقف من مواقف العمل. وفي لقاءات العمل الجماعي عليك أن توطِّن نفسك لمصافحةِ كثيرٍ من الأشخاص وتَبادُلِ البطاقات معهم، وأن تتكيَّف مع المتغيرِّات وتكون على جاهزيةٍ كاملة. وإذا مَدَدْتَ يدكَ للمصافحة، فليكن إبهامُك نحو الأعلى انحنِ قليلاً وأبدِ الثقةَ وحُسْنَ اللقاء. صافحِ الشخصَ الآخر كما تُحبُّ أن تلقاه، ودَعْه يَعرف مَن أنت، ويتذكرك بطريقةٍ إيجابية جدّاً.

إذا كنتَ تحمل نظارات، فاجعلها في يدك اليسرى، لتكون اليمنى متاحة للمصافحة، وغير مبلَّلة أو دَبِقَة. ولكنْ، ماذا تفعل إذا كنتَ تحمل نظاراتك بيد وصحنَ المقبِّلات بيدك الأخرى، ثم جاء أحدهم فجأةً ليقدِّمك؟ هل تحاول أن توازن بين هذين الشيئين؟ أم تضع أحدَهما بسرعةٍ من أجل المصافحة؟ الجواب: لا، لا تضع نفسك في ذلك الموقف أبداً. وتذكّر أنك لست هنا من أجل الطعام أو الشراب. فإن شعرتَ أن من المناسب تناول بعض الشراب، ففكِّر في شرابٍ مبهج، من غير الكحول، مثل عصير التوت البري مع الليمون. ذلك أنه من الحكمة عدم تعاطي الكحول في مناسبات لقاء العمل الجماعي. وتذكَّر أن هذه المناسبة هي مناسبة عمل، وليست حفلة، وأن هناك كثيراً من الأشخاص يفقدون السيطرة على كلامهم بعد تناول كأسٍ أو اثنين من الشراب المسكر، ويترتَّب عليهم أن يدفعوا الثمن فيما بعد.

أسهـمْ في نجاح المناسبة؛ فأنتَ مدعـوٌّ لاعتقاد مضيفك بأنك ستسهم في ذلك، لذا، لا تخيِّب أمله فيك. وكن منفتحاً وليِّنَ الجانب. أظهِر الطاقة والحماسـة في سلـوكك ومحادثتـك. واستعمل كلمة «المساعـدة» كلما كان ذلـك ممكنـاً. قل مثلاً: «ربمـا أستطيع تقـديم المساعـدة»، أو: «أرغب في تقـديم المساعـدة»، أو: «كيف أستطيع مساعدتك؟» ذلـك أننا نحن البشر نستجيـب لكلمة «المساعدة»، لأنها جزء من طبيعتنا. تذكَّر أن تستعمل هذه العبارة، لأنها فرصةٌ للانخراط وإنشاء الأعمال في سياق لقاء عملٍ جماعي مناسـب. وكذلك فـإن استعمال كلمة «المساعدة» بهـذه الطريقة، غالباً ما تمكِّن الآخرين من الشعور بأنهم أقلُّ احترازاً، وأكثر انفتاحاً للانخراط.

ثـم هل الأفضـل أن تجلس أم تظـلَّ واقفاً؟ أما الوقـوف، فيتيح لك أفضـلَ الفرص للتحرُّك والمناورة ولقـاء الآخرين والتحدُّث إليهم. وأما الجلوس، فيَحُدُّ من خياراتك، وقد يحمل في طياته فهماً خاطئاً عن عدم الاهتمـام، أو حتى التكبرُّ. ولكنْ، إذا فضَّل مُحدِّثك الجلوس، فعليك أن تنكفئ معـه حتماً، إلى ركنٍ أكـثر عَوناً على المحادثـة، وتقوية وتشجيع مجـال أنشطته، ومحـاكاة تصرفاته، وإقامة الاتصـال. وهنا تتاح لك الفرصـةُ الوحيـدة المناسِبـة تماماً لتنـاول الطعام في لقـاءٍ الجماعي. وإذا فضَّـل مُحدِّثك المشاركةَ في الطعام، وجلـس إلى إحدى الطاولات، فهذه إشـارة إلى أن تَحذوَ حذوَه. اختر الأطعمـة السهلة الأكل، وتجنَّب أي طعـام يحتوي على الصلصة، أو يصعب تقطيعه. ذلك أنك لا تعطي انطباعاً حسنـاً إذا انتثرت صدفةُ سمكةٍ فـوق الطاولة، أو سقط بعضُ الفُتاتٌ على ثوبك.

تقضـي القاعـدة العامـة أن تنفـق مـن ثـلاث إلى خمسـ دقائق مع شخصٍ واحـدٍ قبل أن تنتقل إلى غيره. وعليـك أن تكون في غاية الانتباه عنـد انفضاض الحديث؛ كن صريحاً وصادقاً فيما تفعله. وتذكَّر أنك في هـذا المكان لكسـب الثقة وتنمية العلاقات، ولا تقل أبـداً: «سأعود حالاً»، والواقـع أنـك لا تنوي العودة. عليك أن تقول ما تعنيه، وأن تعني ما تقول. فـآداب السلوك تقتضي أن تكـون لبقاً وصريحاً: «لقد كنـتُ سعيداً جداً بالتحـدُّث معـك. أشكرك على هـذا الوقت الـذي منحتني إيـاه. هناك شخصٌ في الطرف الآخر من القاعة أودُّ التحدُّث إليه. وإذا لم نتمكَّن من الالتقاء ثانية هذا المساء، فلربما ألقاك في وقتٍ ما في غضون الأسبوعين التاليين». وهكذا تبقى الخيارات مفتوحة أمامك، ولم تقدِّم وعداً محدَّداً، وقلـتَ ما عَنَيْتَه، وعَنَيْتَ ما قلتَـه. وبعدها، قد يكون من الكياسة أن تقدِّم هذا الشخص إلى ضيفٍ آخر، كيلا تتركه وحده فيشعر بالارتباك.

سؤال: هـل ينبغي أن تتقـدَّم إلى شخصٍ أعلى منـك مرتبةً: مدير تنفيذي، أو صناعي بارز مثلاً؟

الجواب: نعم، بالتأكيد. إذ إنَّ إحـدى الفوائد الرائعة لمناسبة لقاء العمـل الجماعي هي أنهـا تمنحك الفرصةَ للاجتمـاع بشخصياتٍ من خـارج دائرتـك المألوفة مـن الزمـلاء والمنافسين والزبائن. كـن واثقاً أنـك أعطيتَ انطباعاً أوليّـاً حسناً قبل أن تبدأ بالتحـرُّك. هل أجريتَ الاستعـدادات لإجراء حديث مجاملة مناسب؟ وهل تزوَّدتَ بالمعلومات، والأسئلة المؤثِّرة أو المثيرة، وخاصـةً فيما يتعلَّق بشركتهم ومسؤولياتهم وأعمالهم؟ وتنبَّه ألاَّ يستحكم الحديث في هذه المناسبة في شؤون العمل.

هل تستطيـع أن تقدِّم التهاني بمناسبة نموّ الشركـة، أو بلوغها مواقف حاسمة؟ وهل تستطيع أن تصف بإحكام صلتك بهذه المناسبة وبالشركة المضيفـة؟ وإذا كنتَ تتحدَّث إلى أحد أعضاء مجلس الإدارة في شركتك علـى وجه الخصوص، فكن مستعـدّاً لتقديم تعليقٍ مفيـدٍ عن الشركة، وأنك فخورٌ لكونك جزءاً من فريق العمل فيها.

لا تنسَ أن تشكر هـذا الشخص على هذه الفرصة التي تساعد على الإسهام في تحقيـق أغراض الشركة ومقاصدهـا. ولا تتعمد الاقتصادَ في استعمـال الكلمـات البسيطة من مثـل: «من فضلك»، «شكـراً»، «أنا آسـف، عفواً»! ذلك أن الآخريـن قلَّما يَضجرون من سماع هذه الكلمات الأساسية البسيطة، وخاصةً في سياق ثقافات عالية.

وعندمـا يحين الوقـت لتبادل البطاقات، اطرح دائمـاً هذا السؤال: «هـل ترغب في أن أُقـدِّم لك بطاقتي؟» أو: «هـل يمكنني الحصول على بطاقتـك؟» فالمفتاح هنا هو طـرح السؤال دائماً. ولا تفترض أن الجميع يرغبون في الحصول على بطاقتك. وبالفعل قال لي بعض الأشخاص بعد أن سألتهم: «لا، يا جودي. كلُّ ما أرجوه في الواقع هو أن ترسلي شيئاً ما إلى المكتـب. فأنـا لا أريد جَمْعَ عددٍ كبير مـن البطاقات في هذه الليلة». ومـع ما يبدو من أن من البديهي تبـادُل البطاقات، فإن أسلوبَ العرض يُظهِـر الاحـترام ويُثبتُ أنك لم تفترض شيئاً. وإذا مـا تسلَّمت بطاقةً مـن أحـد الأشخاص، فضعها في مـكانٍ مقبول، مثل الجيـوب الأمامية أو الداخليـة لسترتـك. وإذا أردتَ كتابةَ ملاحظـاتٍ على البطاقة، فلا تكتبهـا على مرأى من الشخص، بل اكتبهـا فيما بعد. وإلا فأنتَ بالفعل

تشوّه «شخصيّتهم»، فضلاً على أن الكتابةَ خلف البطاقة -الصغيرة في حدّ ذاتها- يوحي بأن المعلوماتِ المتعلّقة بالشركة قليلة وغير مهمة.

ثمة ملاحظةٌ مهمة تتعلّق بلقاء المديرين من ذوي المناصب العليا؛ وهي ألاّ تطلب من المدير بطاقته. ذلك أن آداب السلوك تقضي بأن ذوي المناصب العليا يتبادلون البطاقات مع نظرائهم فقط، وهو عُرْفٌ مقبولٌ في أوساط رجال الأعمال الرفيعي المستوى. ما يهمّك هو أن تَعرف كيف تجد ذلك الشخص وأن تتابعه في وقتٍ لاحقٍ بعد المناسبة. فإن طلب مديرٌ كبيرٌ بطاقتَك، فينبغي أن تَعُدَّ هذا مجاملةً عظيمة.

لتكن غايتك لقاءَ ومصافحةَ أكبر عددٍ ممكن من الحضور في غضون تلك المناسبة. وضعْ في اعتبارك أن الحضورَ يلاحظ كلٌّ منهم الآخر في هذه المناسبات، وأن الأشخاص الذين يعملون في القاعة بإتقانٍ وحماس، سيُنظَر إليهم على أنهم طموحون ويقظون واحترافيون، على حين أن أولئك الذين يتسكّعون في مَشْرَب القاعة، أو يسرعون إلى مائدة الطعام، سيُنظَر إليهم -في أحسن الأحوال- على أنهم جَوْعَى وغير مهتمّين ولا احترافيين. كنتُ مرةً في إحدى المناسبات، وكنتُ أعمل في القاعة بصورةٍ جيدة تماماً، ولما أردتُ المغادرة، كنتُ قريبةً من أحد المديرين الذين كانوا يحضرون تلك المناسبة، فسألني: «كيف حالكِ؟» ثم تابع قائلاً: «لقد راقبتُكِ وأنتِ تعملين في هذه القاعة، وقرّرتُ أن أقابلك؛ فأنا أرغب في أن أتعاقد معك لتقومي بالعمل الذي قمتِ به هنا». وقد وضّح هذا لي مقدمةً منطقيةً سأذكرها دوماً وهي: في أيّ مناسبةٍ كانت، أنتَ على خشبة مسرح العمل، محطّ أنظار الآخرين الذين يقيّمونك، ويقيّمون تصرّفاتك وسلوكك ومواقفك واحترافيّتك.

بعد الحَدَث

تُعَـدُّ أنشطةُ ما بَعْدَ الحَـدَث حاسمةً في إتمام جميع الجهود المبذولة حتـى الآن. أمـا الطريقةُ التي تغـادر فيها مكان الحَـدَث فهي فنٌّ بحدٍّ ذاتها، إلى جانب أنها عمليةٌ تمنحك مجدَّداً العديدَ من الفرص للتألُّق. والخروج من أيِّ اجتماع فنٌّ، بدءاً من المناسبات الكبرى وانتهاءً بحفلات العشـاء الصغـيرة. فعندما تُظهِـر اللطـفَ واللباقةَ والروعـةَ في أثناء مغادرتـك، تَخـرج وأنتَ تَعلم أنَّ الانطباعَ الأخير الـذي خلَّفتَه والكيفيةَ التـي غادرتَ بها كانت مهذَّبةً ودقيقـةً واحترافيةً، وتَخدم أغراضَك في المساعدة على جعلك متميِّزاً.

وإذا أزمعـتَ المغـادرة، فمسؤوليتـك الأولى هي أن تجعـل الآخرين يشعرون جيداً أنهم سعداء بما بذلوا من جهدٍ للحضور والتحدُّث معك. وعليك أن تشكر الحاضرين على تَجَشُّمهم عناءَ الحضور ووقتهم الذي بذلوه. ثم ابحثْ عن مُضيفك واشكره على دعوته إياك.

يجـدر بالذكـر أن التبـادل الحقيقـيَّ للأفكار، بـل إن جوهـر اللقاء الجماعـي برمَّتـه، يحـدث عندما يزمـع المشاركـون على مغـادرة مكان الحَدَث: في حجرة إيداع المعاطف، أو خارج المبنى، أو حتى في مكان وقوف السيارات. وقد تكون اللحظاتُ الأخيرةُ أكثرَ اللحظاتِ أهميةً؛ إذ غالباً ما يكون الحديثُ فيها أكثرَ تَحَرُّراً، وأقلَّ تَحَرُّزاً. وليس من حُسْن الرأي إجراءُ الاتصـال الأساسيِّ بالأشخاص في الخارج حيـث مكان وقوف السيارات. ومـع ذلك، إذا سَنَحَت الفرصـةُ من تلقاء نفسها، فاسْـعَ إلى الخروج مع الحضور، واغتنم بضع دقائقَ في محادثةٍ حقيقيةٍ صريحة؛ فقد تكون أشدَّ

لحظـاتِ اللقاء الجماعي فاعليـة. وإذا كنتَ المُضيفَ في هذا الحدث، فلا بدَّ من مرافقة ضيوفك إلى الخارج، تماماً كما لو كان ضيفاً في بيتك.

عنـد مغادرة مـكان المناسبة، تفقَّـد البطاقات التـي جمعتها، ودوِّن ملاحظاتك خلفَها بعيداً عن الناس. ولا ترجئ تدوين هذه الملاحظات، فهـذا ممـا يعرِّض ذاكرتك لفقـدان تفاصيـلَ مهمةٍ تفيـد في المتابعة الحاسمـة. ولا تنسَ متابعـةَ الأشخاص الذين لقيتَهـم، في اليوم التالي للحَدَث أو في أقرب وقتٍ ممكن.

قـد تستهويك فكـرةُ أن تقتصـر متابعتُـك على الأشخاص الذين تعتقـد أنهـم قد يكونون مفيديـن لك الآن، أو ربما علـى المدى القريب. غـير أن هذه الفكرةَ خاطئةٌ وتفتقـر إلى آداب السلوك. فعليك أن تتابع كلَّ شخصٍ لقيتَه، وأن تشكره على الوقت الـذي قضاه معك، وأن تعبرِّ عـن اهتمامك في البقاء متصـلاً به، وأن يَعلم أنك تُقـدِّر عالياً ما كان مـن لقاءٍ طيِّب. وإن إبداء هـذا السلوك المحترم الرفيع المستوى يساعد علـى إحداث انطبـاعٍ إيجابي دائـم، ويجعلك متميِّـزاً بأقصى درجات الإطراء. ولكـنْ: لِمَ أُتعب نفسي، مادمتُ غير محتاج إلى هذا الشخص حاليّـاً؟ إن الشبكات الجيدة هي مجموعـاتٌ بحاجةٍ دائمة إلى الرعاية والاهتمام. ويَعلم العاملُ الحصيف فيها ضرورةَ الحفاظ على الاتصال طـوال الوقت، وليس مجرَّد مصدر طوارئ عندما يحدث خطأ ما. ومن ثَمَّ فـإن عرض آداب السلوك الحقيقية والمهـارات الاستباقية، وخاصةً إذا لم تكن بحاجةٍ الآن إلى خدمة، تُظهرك على أنك مثالٌ رفيع للشخص الواثـق من عمله. ومـن المرجَّـح أن يحتفظ الشخص الآخـر بذكرياتٍ إيجابية تجاهك عند عقد صفقات عملٍ مستقبلية.

مـا هي صيغـة المتابعـة؟ البريد الإلكـتروني وسيلةٌ ممتـازة لمتابعةٍ مختصـرة، وخاصـةً في التعامـل مـع الشـركات ذات التوجُّـه التقاني الحديث. والبريد الإلكتروني وسيلةُ اتصالاتٍ فعّالة ومقبولةٌ ومألوفةٌ في ميـدان الأعمال في هذه الأيام. وفي حين أني شخصيًا لا أحبِّذ الشكر أو المتابعة بواسطة البريد الإلكتروني، فإن الكتابة اليدوية أكثر تعبيراً عن العواطف الشخصية، ومن شأنها أن تميِّزك على منافسيك. فإذا علمنا أن الشخصـ الذي قابلتَـه البارحة قد قابَلَ هو أيضـاً عشرين شخصاً آخـر، فكن على ثقـةٍ في أن هذا يكون في مصلحتك أنت. لذا فإن تدوين رسالـة مختصرة بخـط يدك على قرطاسيةٍ فاخـرة وختْمها (استعمل الحـبر الأزرق للمراسـلات الاجتماعيـة، والأسود لمراسـلات العمل)، يعطي تعبيراً شخصياً قويّاً ودائماً.

كذلـك من المناسب المتابعةُ بواسطة الهاتف، ولا سيما إذا لم تسنح لـك الفرصـة بالحديث مـع كلِّ مشارِك مـدةَ ثلاث دقائـق أو خمس. حضرتُ قبل مـدةٍ قريبةٍ حفلَ توزيع جوائز، وجلسـتُ إلى طاولةٍ تضم عشـرةَ أشخاصـ. وبالطبع لم أكن قـادرةً على التحدُّث مـع كلِّ واحدٍ منهـم؛ ولكننا تبادلنـا البطاقات كالمعتـاد. وفي اليوم اللاحـق، بدأتُ المتابعةَ معهم بالهاتف، وكنتُ أسأل كلاًّ منهم: «أخبرني من فضلك عن خبراتـك». فكان أحدُ الذين كنتُ أتحدَّث معهـم متشكِّكاً بعضَ الشيء فيمـا أرمي إليـه، وكان في موقع المتصيِّد لمصلحـة شركته. لذلك قلت لـه: «إني ألمَس مـن جانبك شعوراً بعدم الارتيـاح، وأحبُّ أن أوضِّح لك بأنني إنما أحاول أن أكون فعَّالةً ليس غير. لقد شاركت في لقاءاتِ عملٍ

جماعيـة كثيرة، وحضرتُ العديد مـن المناسبات، وكنتُ في جميع ذلك أحـاول أن أعود بالفائدة علـى كلٍّ واحدٍ من الحضور. لذا، فأنا بحاجةٍ إلى أن أعـرف أكـثر عن عملـك، وإلامَ تتطلّع، وبذلـك أستطيع، إن أنا صادفتُ ما يناسب غرضك، أن أوجِّهه إليك بفاعلية أكبر. فأنا أريد أن أكـون أكثر قدرةً على مساعدتك». فغيرَّ هذا الكلامُ موقفَه تماماً. إنك إذا أشعرتَ الناس بأنك إنما تريد مساعدتهم، جذبتَ بذلك انتباههم، وجعلتهم أكثر رغبـةً في الاتصال بك، وإقامة عملٍ معك. وتَذَكَّر، وأنتَ تتابـع شخصاً مـا، أن تَعرض عليـه المساعدة. فلقـاء العمل الجماعي طريقٌ ذو اتجاهين.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... أدركتَ أنك أنفقتَ نصف وقت

اللقاء الجماعي في تجاذب أطراف الحديث مع الأصدقاء.

يُعَدُّ التجمُّع (عقد الحلقات «الشللية») من جملة الأخطاء الشائعة في مناسبات لقاء العمل الجماعي. تذكَّر أن الغرض من وجودك في اللقاء هو الاجتماع بالأشخاص، والترحيب بهم، وبناء اتصالات جديدة معهم، وتقديم الأشخاص. فإذا وجدتَ أنك أصبحتَ جزءًا من تجمُّعٍ كهذا، فكن قائدًا، واقترح على الجميع الانتشار في المكان، أو انسحِبْ بهدوء.

إرشادات تتعلق بلقاء العمل الجماعي

- تناول الطعام قبل المجيء، فأنتَ لم تأتِ إلى هنا لهذا الغرض.
- لا تسرف في الشرب، وإن أمكنك فلا تشرب أبدًا.
- اقترب من الأشخاص فرادى ومجتمعين؛ فمن المرجَّح أنهم سيرحِّبون بقدومك.
- حافظ على تعابير وجهك الدالة على لين جانبك.

تدرَّب على ذلك أمام المرآة، أو أمام صديق ناصح، إن لم تكن تعلم كيف تبدو تعابير وجهك الطبيعية للآخرين.

- صافِح أكبر عدد ممكن من الأشخاص، وليكن إبهامك نحو الأعلى. انحن بجسمك قليلاً نحو الأمام.
- حضِّر لوحتك الاسمية: الاسم، والمرتبة، وجهة الانتساب المهني.
- لا تتعجَّل، واستغلَّ هذه المناسبة القصيرة الأجل إلى أبعد الحدود.
- ركِّز تفكيرك في أثناء المناسبة، ودوِّن ملاحظاتك فيما بعد، بعيدًا عن الآخرين.
- تابع الاتصال بالآخرين عن طريق البريد الإلكتروني، أو المراسلات الشخصية، أو الهاتف، حتى مع الأشخاص الذين تعتقد أنهم لا يستطيعون مساعدتك الآن.
- اعرضْ المساعدة على الآخرين؛ فأنتَ هنا للاستفادة وللإسهام معًا.

5



مهارات الاتصال بالهاتف

رتَّبتَ مكالمةً هاتفية مع زبونٍ مهمّ، ودخلتَ في حديث المجاملة، ثم تابعتَ حديثك في مسائل العمل الواردة في قائمتك. على مَنْ تقع مسؤولية إنهاء المكالمة؟ الجواب: عليك. ذلك أنَّ القاعدةَ تنصُّ على أن الشخصَ الذي يبدأ المكالمةَ تقع عليه مسؤوليةُ إنهائها.

الهاتف من التجهيزات الأساسيةُ في البيوت وأماكن العمل في أمريكة. وجميعنا يعلم كيفية استعماله، لكن من المفارقات أنَّ قلَّةً قليلةً من الناس يُحسِنون الاستفادة من الهاتف استفادةً قصوى. أما في مجال الأعمال، فإن لهذا الهاتف الجامدِ العديمِ الحياة مجموعةً من المهارات وقواعد الاستعمال، يحتاج معظم الناس إلى تذكُّرها. فكثيراً ما يقضي رجالُ الأعمال الليالي ساهرين قلقين من مشكلةٍ تتعلَّق

بالعمـل لا يستطيعـون التحكُّم فيهـا، مع أنَّ بإمـكان معظمهم تحسين مهاراتهـم بقليـلٍ من تركيـز الانتبـاه إلى العناصر الحاسمـة المتعلِّقة بمهـارات الهاتـف وتقنياتـه. ومع أن الهاتـف بات مـن الناحية الفنية أحد الأجهزة اللازمة للعمل، فإن استعمالَه في مجال العمل على النحو الأمثـل يُعَدُّ مهـارةً، غالباً ما يُتغاضى عنها ويُسـاء استعمالها. وينبغي إعادةُ النظـر في الاستعمال الفاعل للهاتف في مجـال العمل، باعتباره مصدراً للإنتاجية جديراً بالاستنباط.

إن مفتـاحَ الاستعمـال الأمثـل للهاتف ليس في مسألة أخـلاقٍ، أو هـزلٍ، أو إفـراطٍ في التأنُّق، بـل في تَفهُّم هذه التقانـة، والوقوف على غاياتك منها بصفتك رجل أعمال. والهاتف أداةٌ جامدةٌ لا حياةَ فيها، ولا مشاعـر، ولا عواطف؛ فأنـتَ لا تستطيع أن تتحسَّس مزاجَه، ولا أن تصافحه، ولا أن تطلب منه المساعدة. إنه شيءٌ خامد يقف فعليّاً بينك وبـين الزبون. ومهمتك هـي إدارةُ هذا الشيء بحيث يكـون أداةً فعالةً تساعـدك على تسهيل أغراضك ومقاصـدك، بدلاً من أن يكون عائقاً مثبِّطـاً لـك. والخطوة الأولى في هـذا السبيل هـي أن تركِّز اهتمامك للتغلُّـب علـى الوجود المادي لهـذا الجهاز بصفته عقبـةً. ومع كلِّ هذه المغـالاة في الدعايـة لتسويق الهاتـف، فإنه لا يؤسِّـس الاتصالات، بل الذي يؤسِّسها هم الأشخاص. ركِّز على المكالمة الهاتفية بوصفها وسيلةً تساعدك علـى تحقيق غايتك النهائية: اتصـال شخصي، واتصالات بين الأشخاص.

كيف تحقّق الاستفادة القصوى من الهاتف

التحضير

قبل أن تدير قرصَ الهاتف، تأمَّل المكالمةَ الهاتفيةَ وكأنها أحد العروض التي تقدِّمها. فأنت لا تُقَدِّمُ عرضاً دونما تحضير بأيِّ حالٍ من الأحوال، كذلك لا تشاركُ في مؤتمرٍ أو لقاءٍ ترتجل فيه تصرُّفاتك ارتجالاً؛ لأن في هذا نوعاً من تخريب الذات. وبالطبع، فإن التحضيرَ لأي عرض يتضمَّن إعـدادَ موجزٍ لجدول الأعمال في إطـارٍ زمني محدَّد، وبحثاً في الوقائع، وقائمـةً من الاعتراضـات المتوقَّعـة ووسائل الـردِّ عليها. أمـا الأدواتُ التـي تستعملها فتشمل: حديـث المجاملة، ومناقشة بعضـ الموضوعات الشخصية. احشدْ ما أمكنك من طاقتك وحماستك قبل إجراء المكالمة، وتدرَّبْ واشحذْ طبقةَ صوتك إلى أفضل حالات الأداء. ولما كنتَ لا تملك سوى وقـتٍ محدودٍ لتلفت انتباهَ المتحدث معـك، فينبغي أن تَستغلَّ هذا الوقـت قدر استطاعتك، وتَستعمل الكلمـاتِ والعبارات الجادَّةَ والفعَّالةَ والمنتقاة، بحيـث تنسجم مع ما يستعمله الشخصُ الآخر من مفرداتٍ وعبارات، بغية عَقْدِ صلةٍ أفضل.

قبل أن تبدأ مكالماتك الهاتفية، ينبغي أن تولي عنايةً بالوقت والجهد والتخطيط؛ فالمكالمة الهاتفية هي ببساطة لونٌ من ألوان العرض، يتطلَّب بالفعـل قدرةً زائدةً وعملاً إضافيّاً. ولكـي تستعدَّ، عليك بإجراء بحثك الخاصـ: مَن الذي تتحـدث معه؟ ما هو غرضك من هذا الحديث؟ مَن الذي يمكن أن تصادفه على الجانب الآخر من الخطّ؟ كُن مستعدّاً لكلِّ

ذلك! هل تعرف جميعَ أسماء مَن تتحدَّث إليهم، ومجالات مسؤولياتهم؟ وهل استحضرتَ بعضَ الأمور الشخصية التي يُستحسَن ذِكْرُها في سياق المكالمة؟ ما هي العقبات التي يمكن أن تنشأ في أثناء الحديث، وكيف ستعمل للتغلُّب عليها؟

من الحكمة قبل إجراء أيِّ مكالمةٍ هاتفية، أن تستحضر في ذهنك جملةً واحدةً موجزةً وجامعة تبينٌ فيها مَن أنتَ، وماذا تريد. فمن شأن ذلك إظهارُ حرصك على وقت الشخص المخاطَب. وسيكون جهدُك الذي بذلته في تناول الأمور المهمة مباشرةً موضعَ تقديره؛ فالوقت من ذهب. أنت الآن في مقام العرض، وتستعد لإقامة عمل.

إن تحضيرَ ما ستقوله ليس سوى إحدى خطواتِ عمليةِ التحضير لما قبل الاتصال. لذا تأكَّد أنك تمتلك جميعَ الأدوات التي توصلك إلى غرضك. هل تشعر أنك قد تحتاج في أثناء المكالمة إلى العودة إلى بعض الوثائق أو المعلومات، أو حتى إلى كأسٍ من الماء؟ تَحقَّق من أنَّ كل هذه الأشياء في متناول يدك.

هيِّئْ مكتبك لإجراء المكالمة: أغلق الباب، أو اتَّخذْ موقعاً منعزلاً في الغرفة وكأنه مكان مغلق. شغِّل خِيار التسجيل الصوتي. أبلغ مَنْ حولك، إن رأيتَ ذلك مناسباً، أنك ستُجري مكالمةً هاتفية، واطلبْ منهم عدم مقاطعتك. تأكَّدْ أن جميعَ التجهيزات في وضعيةٍ لا تسبِّب لك أيَّ إزعاج. قاومْ أيَّ إغراء بهذا الخصوص. أغلقْ بريدَك الإلكتروني، وأرجئْ تفقُّده إلى وقتٍ لاحق، إذ ما من شيءٍ أكثر تنفيراً للشخص

الموجـود على الجانب الآخر من الخط من إحساسه أنك تتفقَّد بريدك الإلكـتروني. كذلـك أغلقْ جهـازك الخَلَـوي، وتأكَّد أن وظيفـة انتظار المكالمة هـي في حالة الصمت. فمن الضروري أن يشعر الشخصُ الذي تحادثه أنك معه بانتباهك واهتمامك الكاملَيْن. تذكَّر أنَّ غايتَك هي أنْ تُشعِرَ الشخصَ الآخر وكأنه أهم الأشخاص بالنسبة إليك، وأنه زبونك الوحيـد. وإياك أن تَـدَعَ أحداً من النـاس أو التجهيزات تعرقل تحقيق هذه الغاية.

أخـيراً، تفقَّدْ مستوى طاقتك؛ فمن المهمِّ أن تَشحنَ حديثك الهاتفي بطاقةٍ إيجابية. فالطبيعة البشرية، بوجه العموم، تنجذب باتجاه الطاقة الإيجابيـة. هل صوتُك مستعدٌّ لإيصال الطاقة والحماسة والاحترافية؟ هـل قدراتك العقليـة والجسديـة جاهـزة للتركيز على نـبرة الصوت وأسلوبـه وأدائه؟ فـإذا كنتَ في حالةٍ غير نشطة وليسـت لديك الطاقةُ الكافية، فقد تُتَّهم بسقم في الذوق. أعطِ نفسك استراحةً قصيرة، روِّحْ عن نفسـك، واخرج في نزهةٍ قصـيرةٍ مشياً، وافعـلْ أيَّ شيءٍ لتحريك دورتك الدموية وزيادةِ طاقتك استعداداً للمكالمة، ثم ادخل فيها مباشرة وأنت أعلى ما تكون نشاطاً وحيويةً، مستغلاًّ كلَّ ثانيةٍ من الثواني القليلة المتاحة لك لتحقِّق مرادَك منها.

عندمـا تبدأ تدويـرَ قرص الهاتف، كن مستعدّاً لمـا يمكن أن يحدث في الطـرف الآخر من الخط؛ إذ من المحتمـل أن تنجح في الوصول إلى مبتغـاك حالاً. فـإن حصل ذلك، فهـذا رائع، وانطلاقتُـك جيدة. ومع

ذلـك، قد تعترضك في غالـب الأحيان عقبتان مؤقّتتـان شائعتان هما: عامل المقسم، والمسجِّل الصوتي. إليك طريقةَ التعامل معهما:

العقبة الأولى: عامل المقسم. هناك عددٌ من أصحاب الأعمال أسهموا في وضع إرشاداتٍ لتجاوز مسألة عامل المقسم. حضرتُ مرةً حلقةً دراسيةً في هذا الموضوع، فوضعَنا رئيسُ الحلقة على شكل أزواج، وقال: «الخدعة» الآن هـي أن تتظاهرَ بـأن عامل المقسم هو أعـزُّ أصدقائك. وكان علينا أن نستعمـل مهاراتنا الصوتية في الاتصـال بهذا الشخص وكأنه زميلنا الأثير. وهكذا كانت طبقةُ الأصوات التي أصدرناها هي من قبيل: «هاي آن. معـك جودي. كيف حالك يا صديقتـي؟» وكنا نعامل صوت المتحدِّث على الطرف الآخر من الخط وكأنه صديقنا منذ سنوات.

علـى أنني أعارضُ بقـوَّةٍ هذا التكتيـك؛ فهذه ليسـت «خدعة»، وهذا التكتيك مضلِّلٌ ومخادع. ذلك أن هذا الشخص الذي يجيبك على الهاتف ليسـ صديقك ولا زميلك، وإنما هو شخصٌ هذه هي مهنته. لذا ينبغي ألاَّ تقصـد إلى خداعـه أو أن تتظاهر بأنك شخصٌ آخـر، فهذا عملٌ مخادع ولا يبني الثقة. وأما قصدك فهو بناء علاقة عملٍ قائمةٍ على أساس الثقة وإقامـة اتصالٍ جيد. وهذه العملية يمكن أن تبدأ بعامل المقسم. واعلم أن التظاهـر بالحميمية مع شخصٍ ما فكرةٌ فاسدة؛ فأنت هنا تَستهلُّ علاقةَ عملك بهذه المؤسسة بممارسةٍ مضلِّلة: بكذبة. وبدلاً من ذلك كلِّه، عليك أن تعامل هـذا الشخصَ باحترام واحترافية. وهذه هي الخطوة الأولى لبناء علاقة عملٍ مستندةٍ إلى الثقة بينك وبين جميع أفراد تلك المؤسسة.

قـل: «مرحبـاً» بدلاً من «هـاي»؛ فهذا الفارق، على دقّتـه، ينمّ على الاحترافيــة والقوّة. واذكر اسمك الكامل وصفتك المهنية: الاسم الأول والأخـير، ومنصبـك، والشركـة التي تعمل فيهـا، وعبارتـك الموجزة الجامعــة التي تُعـرِّف بها عن نفسك وعمّا تريده. وأرجـو أن تتذكّر أن عامل المقسم ليس خصماً لك، كما أنه ليس مصدر إزعاج في طريقك، وإنمـا هـو النقطـة الأولى في اتصالك بالشركـة؛ إنه التحـدّي الأول، والفرصــةُ الأولى. فإذا كنتَ تأمُل في إقامة علاقةٍ أساسها الثقة، فابدأ منذ اللحظة مع هذا الشخص.

وأمـا فيمـا يتعلّق بتسجيـل الرسالـة الصوتية، فينبغـي أن تَحرص علـى ثلاثة أمور: الإعـداد الجيد، والإيجاز، والطاقـة الإيجابية. عليك أن تُهيِّئَ عبـارةً واحدةً سريعة تَذْكر فيها اسمـك، وصفتك، وشركتك، والغايـة من اتصالـك، ووقت المكالمـة وتاريخها إن كان ذلـك مناسباً، ورقـم هاتفـك. ردِّد هذه العبـارة، ولا تتعجّـل في قراءتهـا، ولا تَختمها بعلامــة استفهـام. وكذلك أَعْلِم بالوقت الذي يمكـن (أو لا يمكن) فيه إعــادة المكالمــة، والوقت الذي يتوقعون منك الاتصــال ثانية. وينبغي أن يكـون التسجيل واضحاً ومختصراً ودقيقـاً، وهادئاً، ودالاًّ على الحكمة والاحـترام. اشحذْ طاقتك وحماستك، لأن تَـرْك رسالةٍ صوتية يتطلّب نـبرةً إيجابيــةً ومتفائلةً ونشيطة. لذا ينبغـي ألاَّ ينحصر اندفاعك نحو خـط الهاتـف فحسب، بـل إلى حاجـز آلة التسجيـل الصوتيـة. فهما العقبتان الميكانيكيتان بينك وبين زبونك المحتمل.

تحقَّـق من أنك شحنـتَ رسالتك بتصرفاتٍ احترافيـة ملؤها الطاقة والحماسة. وتذكَّر أن الآخرين ينجذبون نحو الطاقة الإيجابية والحماسة. وفي هذا منتهى الأمل للحصول على ردٍّ للمكالمة الهاتفية.

كيـف تستطيع إظهـار أقصى طاقـةٍ لديك على الهاتـف؟ ثمة عدةُ وسائـلَ مساعـدة؛ من ذلك أن تحـاول استعمال المـرآة. كانت وظيفتي الأولى في المبيعـات تنحصـر بالبيع عبر الهاتف، فلـم أستفد من مزية اللقاءات الشخصية لأصافح الآخرين بحرارة أو أنظر في وجوههم. لذا واجهتنـي صعوبةٌ في التقديم وتوجيه الأسئلـة والردّ على الاعتراضات، وكانـت الخاتمة غير متسمة بالودِّية عمليّاً. وكان عليَّ أن أواجه التحدي بجلـب مستـوى من الطاقـة والحماسة لعُروضـ مبيعاتـي. وكان مديرُ المبيعـات والتسويـق قـد زوَّدنا بـأداةٍ واحدة: هـي مـرآة بقياس 3×5، واقـترح أن نضعهـا في موقعنا. ثم اقـترح أن ننظر إليهـا ونحن نُجري مكالماتنـا الهاتفيـة، وأن نتظاهـر بأن مـا ينعكس عليها هـو الشخص الموجـود علـى الجانب الآخر من الخـط. وكان يَحثُّنا علـى «الابتسام»، بحيـث نسمع فعليّاً نغمة الابتسامة عبر خطـوط الهاتف. وكان يشجعنا على استعمـال تعابير وجوهنا، وإظهار الابتسامـة كي يتصف اتصالنا بالصدق والحماسة. فوجدت في المرآة أداةً عظيمةً فعلاً في هذا المقام. فبمراقبـة تعابير وجهي، أصبحتُ أكـثر إدراكاً للطريقة التي أُظهر بها مستوى طاقتـي وحماستي، فيتلقَّاها الطرف الآخر بالحالة نفسها. ولم يَعُدْ لزاماً عليَّ أن أُذكِّر نفسي بضرورة الابتسام في أثناء التحدُّث؛ ذلك

أنني أرى ابتسامتي الحقيقية في المرآة بأُمِّ عيني. وهكذا أثبتتِ المرآةُ أنها أداةُ تدريبٍ نفيسةٍ، تُضفي على أيِّ مكالمةٍ هاتفيةٍ الرونق المطلوب.

حاول أيضاً أن تكون في وضعية الوقوف في أثناء مكالمتك الهاتفية. وقد جرَّبتُ هذا كذلك عندما كنتُ أعمل في المبيعات. ولم يكن ذلك سهلاً، إذا أخذنا بالحسبان أننا نعمل ضمن حجيراتٍ صغيرة جدّاً، ونستعمل الهواتف مقابل السماعات اللاسلكية. ومع ذلك، فقد بذلتُ ما في وسعي، فوجدتُ أن الوقوف ساعدني أكثر فأكثر على إظهار القدرة والانفعال والقوة في صوتي. وصارت اتصالاتي أكثر نشاطاً وطاقة. وأصبحتْ حركاتُ جسمي متناغمةً مع نبرةِ صوتي. وأعتقد أن ذلك من شأنه أن يُظهرني جديرةً بالثقة والاعتماد والجاذبية، حتى لكأنني أتحفَّز للقفز عبر الهاتف مباشرةً إلى مكتب زبوني.

نعم، لقد كان للمرآة وإجراء الاتصال وقوفاً أثرٌ فعَّال في مهاراتي في استعمال الهاتف والقدرة على اختتام الحديث. عندما انضممتُ إلى الشركة، عُيِّنتُ في معرضٍ تجاري متواضعٍ جدّاً لبيع الأدوات المنْزلية. وقد أسهمتُ في بيع محتويات المعرض في غضون ثلاثة أشهر. ولهذا السبب رُقِّيت للعمل في معرض إقليمي للحواسيب. وخلال سنة واحدة، أصبحتُ بائعةً في كومديكس أحد أشهر المعارض التجارية. كان عمري 26 سنة وكانت هذه هي المرة الأولى لأرى الجهد الذي يؤدي إلى المكافأة، وأن أتحقَّق بأن كلَّ ما عليَّ فعله هو تطوير نمط شخصيتي، ولفت نظر الآخر، والمثابرة على هذا. وقد حقَّقتُ دخلاً رائعاً عن طريق إجراء المكالمات الهاتفية. وهكذا فمن المؤكَّد أن تطوير المهارات والتقنيات

الهاتفيـة لا يمكنــه أن يزيـل العقبــة الميكانيكية لهذا الموضــوع الجامد فحسب، بل يعمل في مصلحتك فعليّاً!

وإضافـةً إلى الطاقة، فإن الثقــة والاحترافية التي تـزوِّد بها صوتك، واختيـار الكلمـات والعبـارات هــي أمور حيويــة في نجاح المـرء في مجال الهاتـف. وهي لا تَحدث من تلقــاء نفسها؛ بل تحتــاج إلى أن تخطِّط لها، وتعمل بمقتضاها، وتجرِّبها، وتصقلها، وأن تتضلَّع منها وتمتلكها، كي تكون إيجابيّاً وفعَّالاً. وقد ذكرتُ هذا آنفاً عندما تحدثتُ عن عامل المقسم. ومع ذلـك، فإن هذا يصــحُّ في أيِّ محادثةٍ هاتفية. إذن عليـك أن تَستعمل لغةً احترافيةً في جميع الأوقات. قد يبدو هذا بسيطاً، ولكن حسبك أن تستمع إلى بعضِ مَـنْ يتحدثون على الهاتف في هذه الأيـام، لتقف على وابلٍ من الكلمات والعبارات التي لا تمتُّ إلى الاحترافية بصِلة، إليك بعذاً منها:

- مرحباً
- مرحباً يا صديقي
- ماذا يجري
- انتظر قليلاً
- حسناً
- نعم
- إلى اللقاء
- أراك فيما بعد

- كيف حالك؟

والتــي لا بــدَّ أن تُنسَخ مــن حديثك الهاتفــي. فالمكالمــة الهاتفية فرصــةٌ لإظهار نفسك وشركتك بمظهــرٍ احترافيّ، ولبناء العلاقة مع الآخرين. وهذا الظهور أمام الآخرين ليس أمراً مستحبّاً فحسب، بل هو ضرورةٌ حتميَّة.

إن التفوُّه بكلمة «مرحباً» شيءٌ صغيرٌ نسبيّاً؛ لكنه قويٌّ وفعَّال. وهذه كلمــةٌ يستعملها المهنيُّ المتمرِّس، أكثر مما تُستعمــل في المحادثات بين الزمــلاء. وهي إلى ذلك تبعثُ في محادثتك نــبرةَ الاحترافية. استعمل اسمــك الكامل -الأول والأخير- وصفتــك، وكن متنبِّهاً إلى مسألة عدم الخوض في الحديــث عن العمــل مباشــرةً. تَمهَّل، والفــظ اسمَك بثقةٍ واعتــزاز، لأنك تسعى إلى أن يتذكرَّك المستمع بالتأكيد، وأن تترك لديه انطباعــاً إيجابيّاً عنك. لــذا، تحدَّث بوضوحٍ، وبيــانٍ، وبطاقةٍ إيجابية. ودَعِ الثقــةَ والاعتزازَ يسريان في تضاعيف صوتــك، وينقلان أقصى ما لديك من احترافيةٍ شخصية.

وإلى جانــب التمكُّــن من مهاراتــك في استعمال الهاتــف، تأكَّد أنك تدرِّب عناصرَ مكتبك على الاستعمال الصحيح للهاتف. أعطِ التوجيهات اللازمــة بكيفيــة الإجابــة، وتلقِّــي الرسائــل، واستعراضــ المكالمــات، والاستفســار عــن هويــة المتحدِّث. وهــؤلاء الذيــن يتصلــون بشركتك سرعــان ما يحكمون عليها من حُسْن (أو سوء) تَصرُّف الشخص الذي يتحدَّث معهم. فهذا التصرُّف يخلِّف أحد انطباعَيْن: الاحترافية أو عدم الاحترافية. وهذا الشخص، وهــو أوَّل مَن يقابلونه على الهاتف، ينبغي

أن تَظهـر عليه علامات الاحترافية والطاقة والفاعلية والودّ والاهتمام، لأنه سيخلِّف الانطباع الأوليَّ عنك وعن علامتك التجارية وعن شركتك. وكذلـك فـإن الثقة والدقَّة والصـدق ستكون موضـع ملاحظة واهتمام وستكون جزءاً من الانطباع الأولي الكلِّي عنك وعن شركتك.

لا تكتـفِ بتقديم اقتراحاتٍ نظريـةٍ للعاملين معك، بـل احرصْ على تزويدهم بالتدريب العملي على استعمال اللغة الدقيقة والمهارات الفعلية في استعمال الهاتف.

وإذا كنا جميعاً نعلم كيـف يعمل الهاتف، فإن جَعْلَه جزءاً من طبيعة عملـك يتطلَّـب مهارةً ودُرْبـةً ودقَّة. فاحرصْ على تَعلُّم هـذه المهارات، وصوغهـا لموظفيـك، وأن تزوِّدهـم بتدريـب حقيقي عليهـا للوصول إلى مرتبةٍ ممتـازة في هذا المضمار. صحيحٌ أن أربـاب العمل في هذه الأيام يتيحون لموظَّفيهم تدريباً على البرمجيات الجديدة وغيرها من التقانات الحديثة، ولكنَّ الواقع هو أن الهاتفَ جهازٌ يُستعمل يوميّاً في جميع مناحي العمل، فأَحْرِ به أن يكون أهمَّ شيءٍ يَبرعُون فيه!

حالات خاصة

ليس الهاتـفُ اليـوم مجـرَّدَ أداةٍ على سطـح المكتب. فمـن المهم التمكُّن من المهارات اللازمـة في استعمالاته المختلفة. ذلك أنه أصبح أيسـر استعمالاً وأشدَّ تعقيداً عما كان عليـه قبل خمس سنوات فقط. وسأذكر فيمـا يلي بعض الحالات الخاصة التـي تتطلَّب معرفةً دقيقةً وانتباهاً شديداً.

خدمة الانتظار: من الواضح أن الشخص الذي أوجد هذه الخدمة لم يُجْرِ مكالمةً هاتفيةً تتعلَّق بالعمل. ذلك أن فكرة خدمة الانتظار (التي تتمثَّل في أن يَبقى خطُّ الهاتف معلَّقاً مع مَن يُحدِّثك إلى أن تتحقَّق: أيوجد شخصٌ آخر أكثرُ أهميةً على خطٍّ آخر؟) هي فكرةٌ سيئةٌ في عالم الأعمال. وهي أشبه بذلك المحاسب الذي يتوفَّر على خدمتك، ثم تراه يتفقَّد الصف/الرتل ليرى: هل هناك شخصٌ آخر يرغب في خدمته أولاً؟ تُرى ما هو الشعور الذي يثيره في نفسك أن تكون في «الصف التالي»؟ لا شكَّ أنه شعورٌ غير جيِّدٍ بالتأكيد، وأنك لستَ من الزبائن المهمِّين أو من ذوي القيمة أبداً.

لذلك يرجى أن تتذكَّر هذا الأمر وأنتَ تَستعمل خدمة الانتظار. على أن هناك عدةَ نقاطٍ في هذه الخدمة يمكن أن تقوِّض محاولاتك لتأسيس العلاقة وبناء الثقة. قاوم أيَّ حافزٍ يدعوك إلى مقاطعة اتصالٍ مباشر بينك وبين شخصٍ آخر. فإذا كنتَ غير قادر على إلغاء هذه الخدمة أو تجاهلِها، فهيِّئ نفسَك لتعليق المكالمة بطريقةٍ صحيحةٍ وفعّالة. وإذا كنتَ تتوقَّع مكالمةً أخرى قد تَقطعُ حديثك، فأَعْلِم الشخصَ الذي تحدِّثه بهذا سلفاً. وذلك بأن تقول مثلاً: «أودُّ إعلامك بأني أتوقَّع مكالمةً أخرى». ولا حاجةَ إلى بيان سبب هذه المكالمة أو جهتها أو صاحبها. «فإن وردتْ هذه المكالمةُ في هذه البرهة، فسنبقى على الخط، وآمُل ألاَّ يكون لديك مانعٌ في أن أردَّ عليها». وبهذا التصرُّف تُشعِر الشخصَ الذي تتحدَّث معه باحترامك له، وأنه مازال يحتفظ بأفضليَّته في الحديث. وسيلاقي

هـذا التصرُّف لدى معظـم الناس قبولاً حسناً. ولمـا كانت المقاطعةُ في الحديـث أمراً غير مستحَبٍّ لدى جميع الناس، فمن الكياسة والاحترام أن تطلب الإذن في ذلك مقدَّماً. وينبغي أن يكون هذا استثناءً لا قاعدة؛ ذلـك أن قَطْع مكالمـةٍ لأخذ أخرى عبر خدمة الانتظـار لا يعزِّز العلاقة بـين المتحدثين. ولأنَّ استعمالَ خدمـة الانتظار، وخاصةً من دون إعلام الشخصـ الآخـر وطلب السماح منه، يعني أن المتحـدِّثَ الأول ليست له الأفضلية الأولى في حديثك.

الهاتـف الناطـق (ميزة مكبرِّ الصوت): وهو لـونٌ آخرُ من التقانة الحديثـة في مجال الهواتـف ينبغي أن نُحسن التعامـل معه. ومن المهم جـدّاً الالتزام بآداب التحـدُّث فيه، سواءٌ أكنـتَ تستعمله في حديثٍ مع شخصٍ مفرد أم مع جماعة، لأنَّ هذه التجهيزات قد تكون مساعداً (أو عائقـاً كبيراً) في بناء العلاقات، وذلك اعتمـاداً على استعمالك إياها. عنـد بـدء أيِّ مكالمـةٍ شخصية، اطلـب السماح باستعمال هـذه الميزة، فاستعمالُها دون طلب الإذن لا يخلو من إساءةٍ وقلَّةِ احترام، ولن يساعد مطلقاً على تحقيق أغراض عملك ومقاصدك.

وعند بدء مكالمة فيها عددٌ من الهواتف الناطقة وعدد من المشتركين، ينبغـي أن يتولىَّ أحد الأشخاص تقديم المشتركين، بدلاً من أن يقوم كلُّ مشـتركٍ بتقديم اسمه ووظيفته. وعند اكتمال التقديم، ينبغي أن يطيل هـذا الشخصُ الترحيبَ لكي يتسنـى للمشاركين الآخرين ضمَّ الصوت إلى الاسم.

وحالما تأخذ المكالمةُ مجراها، من الضروري إعادةُ ذِكْر اسمك وصِفتك المهنية وأنت تتحدَّث أولَ مرة. ويُعَدُّ هذا إذناً للمشتركين الآخرين الذين يحاولون الانضمام انضماماً صحيحاً. تذكَّر أن تتحدَّث ببطء، وبصوتٍ مرتفع وواضح، لتكون هذه التقانة العالية عاملاً في تسهيل المحادثة لا عقبةً في سبيلها.

عند الاشتراك في محادثةٍ جماعيةٍ على الهاتف الناطق، توخَّ أن تجعل كلماتك مباشِرةً ومُحكَمة. وإذا لم يكن لديك شيءٌ مهمٌّ للإسهام به، فقاوم الرغبةَ في سماع صوتك، لأن ذلك مزعجٌ في أيِّ لقاءٍ عادي، بلهَ إذا كنتَ تسعى إلى متابعة موضوع الحديث على مكبِّر الصوت.

دوِّن ملاحظاتك، تماماً كما تفعل في أي اجتماع. ابدأ بكتابة الملاحظات منذ مرحلة التعارف الأولى، فغالباً ما يفيدك هذا فائدةً جُلَّى فيما بعدُ، عند الاتصال الهاتفي، ولا سيما إذا استلزم الأمرُ منك توجيه استفسارات متابعة. خاطِب الشخصَ المحدَّد بعينه بالاسم في صلب الموضوع، فهذا يُبقيك في تحكُّمٍ دائمٍ في جدول الأعمال. استعمل الأسماء ما أمكنك عندما تريد تقريب فكرةٍ ما، وأَظْهِر احترامَك: في مكبِّر صوت الهاتف، أو في لقاء العمل الجماعي، أو في الاجتماع، فإن ذلك من شأنه أن يثبت للآخرين أنَّ لديك كياسةً في التقديم، وأنك تبذل جهدك للمشاركة بوجهٍ صحيح، وكلُّ هذا يعطي انطباعاً حسناً عنك. ولو أُتيح لك تتبُّع عدة مشاركين في مهاتفةٍ جماعية على الهاتف الناطق، فما هي التفاصيل الأخرى التي يترتَّب عليك التنبُّه لها وصرف

اهتمامك إليها؟ إنها باختصار تتمثل في حرصك على تحقيق علاقة عملٍ نظيفة، فإن الاحترافيين من ذوي الدراية في مجال الأعمال يقدِّرون هذا المستوى من الجهد.

الهاتف الخَلَوي: هل تذكرون عندما كانت المكالمةُ الهاتفيةُ من الأمور الخاصة؟ فكانت تُجرى بين جدران المكتب أو المنْزل أو كشك الهاتف. كان هذا في سوالف الأيام. أما اليوم، ومع ظهور الهواتف الخَلَوية أصبحت المحادثاتُ الهاتفية علنيةً وعلى رؤوس الأشهاد. فالمتحدِّثون بالهاتف الخلوي يتحدَّثون وهم يمشون في الشارع، وفي سياراتهم، وفي الأماكن العامة، وفي المطارات، وفي ملعب كرة القدم، وفي وسائل النقل العامة، وفي أروقة المباني وممراتها. وقد تكون هذه المكالماتُ شخصيةً، ولكنها ربما كانت مكالمات عمل، وهذا يقتضي حكمةً في التزام قواعد وآداب استعمال الهاتف الخَلَوي.

إذا اقتضى الأمرُ إجراءَ مكالمةٍ على هاتفٍ خَلَوي بخصوص العمل، فلتكن مختصرةً، وأبقِ صوتَك منخفضاً واحترافيّاً؛ فالصوت المرتفع غير لائقٍ في العمل. وإذا كان مَن تتحدَّث إليه غير قادرٍ على سماعك جيداً، فاذهب إلى مكانٍ آخر أقلّ ضجيجاً. فالصياح والصراخ لا يُعزِّزان صورتك الاحترافية.

واعلم أن مَنْ حولك قد يستمعون إليك؛ فهذه طبيعةٌ بشرية. ومن المفارقات كذلك أنه كلما خفَّض المرءُ من صوته سعياً منه ليكون أشدَّ حذراً، أصبحتْ آذانُ مَنْ حولَه أدقَّ التقاطاً لصوته غريزيًّا. لذا، كُنْ

واعيـاً وحذراً! والحقيقة أن معظمنا يحـاول تَجَاهُل محادثات الآخرين في الهواتـف الخَلَوية. ومع ذلك، إذا كنتَ تتحدَّث في أمور العمل، ينبغي أن تكـون متيقّظـاً لِمَنْ حولـك، إذ قد تنتقـل المعلومـات المتعلّقة بعملك عـبر الرؤوس عن غير قصـد، وتصبح معروفةً لـدى الجميع في خاتمة المطـاف. كن حريصاً علـى عملك وعمل زبونك بالمحافظـة على سريّة المعلومات الحساسة.

القاعدة الأولى في آداب السلوك المتعلّقة بالهاتف الخَلَوي هي: أغلق الهاتـف حالمـا تصل إلى المـكان الذي تقصـده. وتذكّـر أن تجعلَه على وضعيـة «الصامت» في الأمكنـة التي يكون فيها صـوتُ رنينه مستثقَلاً. ومن المستحسَن ألاَّ يرنَّ الهاتف الخَلَوي في اجتماعات العمل أو في أوقات الطعام. وإذا شعرتَ أنك بحاجةٍ إلى تفقُّد رسائلك الهاتفية، فاستأذِن، وتفقَّدْهـا بتحفُّظٍ وكياسة. وإذا كان هاتفـك الخَلَوي في وضعية العمل، تَجنَّـب النغماتِ العصريَّةَ الكثيرةَ المتاحة في هـذه الأيام. إذ إن النغمةَ التي يصدرها هاتفك تُعـبرٌ عن شخصيتك، وعن صلتك بهذا الهاتف: هل هو لعبةٌ بين يديك أم أداةُ اتصـال؟ ليكن هاتفُك الخلوي ونغمةُ رنينه معبرَّيْـنِ عن المستوى نفسـه من الاحترافية التي تسعـى إليها في جميع محاولاتك المهنية الأخرى.

أخـيراً، من الضـروري تدويـن ملاحظاتـك الشخصية عـن أيِّ معلومـة اكتشفتها، بعد أيّ مناسبةٍ أو لقـاءٍ مع زبون. (مثلاً: خَطَّطوا لقضـاء العطلـة في البحـر الكاريبِـي، انتُخـب ابنهم -سجّـل اسمه

وعمــره- ليكون عضــواً في فريق لعبة اللَّكْروســ، أُجريَت عملية للعمَّة الطاعنة في السن). لماذا؟ لأنه عندما تتحدَّث لاحقاً، تستطيع العودة إلى هذه الملاحظـات وتستفسر عن العطلة، وعن الابن وفريق اللعبة، وعن صحة العمة.

وربما يكون هذا النشاط من أهمّ الأمور التي تستطيع المشاركة فيها في سبيل بناء علاقةٍ قوية وتطوير أُلفةٍ شخصية.

أعـود وأقول: إنه عندمـا تنشأ العلاقة، يتبعهـا كلٌّ شيء. لذا أنشئ هذه العلاقة!

كيف تتدارك الأمر إذا...

... تورَّطتَ بمهماتٍ متعدِّدة في أثناء المكالمة الهاتفية.

إن تعدُّد المهمات هو عَيْنُ ما نفعله! ومع ذلك فإننا، في الأعم الأغلب، نُستجرُّ لأداء مهماتٍ متعدِّدة في أثناء حديثنا الهاتفي. يرجى أن تضع في اعتبارك أنَّ نَقْر مفاتيح لوحة الملامس له صوتٌ مسموع. فإذا شعرت أنك قد تورَّطتَ، فاعتذر وقل: «أنا آسف، حاسوبي قريبٌ جدًّا مني». وتوقَّف عما أنتَ فيه، وأغلقْ الحاسوب!

إرشادات في استعمال الهاتف

- ابتسم في أثناء حديثك الهاتفي. فالابتسامة تساعد على إظهار الحماسة والطاقة في صوتك.
- تعامَلْ مع عامل المقسم بصورةٍ احترافية. فاتباع أسلوب الخداع لا يساعد على بناء الثقة.
- حاول أن تقف في أثناء حديثك الهاتفي-فالوقوف أسلوب آخر لشحذ صوتك بالقوة والطاقة.
- استعمل المرآة عند إجراء مكالمة هاتفية. فهي تذكّرك برسم الابتسامة واستعمال تعابير الوجه، وتعزيز صورتك في خطوط الهاتف.
- ركّز انتباهك على المحادثة، سواءٌ كنتَ مرسلاً أو مستقبلاً. لا تستعرض الإنترنت، ولا تتفقّد بريدك الإلكتروني، ولا ترتّب مكتبك في أثناء المكالمة الهاتفية.
- عند إجراء المكالمة، لا تسأل الشخص: «ألديك بضع دقائق أتحدّث معك فيها؟» ذلك أنه ليس لدى أحدٍ أيُّ وقتٍ في هذه الأيام. بل ضع السؤال بطريقة إيجابية: «لقد حظيتُ بك في الوقت المناسب، أليس كذلك؟».
- كن حذرًا في استعمال الردود المسجّلة. ومن الحكمة أن تكون طبقة الصوت في هاتفك مدروسة سلفًا. تنبّه إلى التغيرُّ الذي يطرأ على طبقة الصوت عندما يكون مسجّلاً.

- ارسمْ خطةً للقاء التالي، فأنت بحاجةٍ إلى عقد لقاء شخصي وجهًا لوجه، بقطع النظر عن حسن سير المكالمة الأولى. كن مستعدًّا لمقترحاتٍ محدَّدة للقاء اللاحق.
- ينبغي أن تعرف مَن هو المتحكِّم في المكالمة. فإذا كنتَ المنشئَ لها، فإن مسؤولية التحكم في جدول الأعمال، وإنهاء المكالمة تقع عليك.
- استعمل لغةَ مخاطبة مهنية ومتفقة مع قواعد اللغة. ليس هناك ما يُوقِف مفعول قواعد آداب السلوك في المحادثة الهاتفية.
- إذا سجَّلتَ رسالةً صوتية، فلتكن رسالةً مُحْكَمة وواضحة وتشتمل على المعلومات الرئيسة فقط. وأخبر المتَّصلين ماذا عليهم أن يفعلوا لضمان الردّ.
- تنبَّه لمن حولك عندما تَستعمل الهاتف الخَلَوي في مكالمات العمل، وكن على حذر عندما تناقش أمور العمل في الأماكن العامة.
- تنبَّه إلى أن التقانات الهاتفية الحديثة مثل: خدمة الانتظار، والنغمات الصوتية، وغيرها من الأدوات المبتكرة لا تتعارض مع غايتك في بناء علاقات عمل وطيدة.



6

البريد الإلكتروني

كنتَ تعمل في أحد المشروعات، فوصلتَ إلى نقطةٍ تحتاج فيها إلى مشورةِ أحدِ زملائك في دائرةٍ أخرى. استعملتَ البريدَ الإلكتروني باعتباره وسيلة اتصال نظامية في شركتك. وبعد تبادُل عددٍ من الرسائل الإلكترونية بقيت المشكلةُ دونما حلّ؛ فماذا تصنع؟ بعد أخذٍ وردٍّ عبر البريد الإلكتروني في الموضوع نفسه، يوحي إليك بروتوكول الحاسوب إما التحدُّث مع زميلك عبر الهاتف، وإما الذهاب إليه شخصيّاً. وبالفعل فإن الاستمرار في تبادل الرسائل الإلكترونية يدلُّ على أن الموضوع كثير التفرُّعات أو شديد التعقيد، ولا يمكن معالجته عبر المراسلات، بل يتطلَّب عنصراً بشريّاً.

لقد تطوَّر البريدُ الإلكتروني والإنترنت بصفتهما من الابتكارات ذات التقانة العالية. وعندما استُعملا وانتشرا جيداً أصبحا فعَّالَين، ولهما تأثير كبير، وتغييرٌ دائم في كيفية إدارة الأعمال وتعاملاتها.

عندما بدأتُ عملي، أذكر أنني اشتريتُ قوائم تتضمَّن أسماء صانعي القــرارات لشركاتٍ مختارة. وكنتُ أُنشــئُ الرسائل، وأسهر طوال الليل وأنا أنسخ هذه الرسائل على الآلة الكاتبة، وأضعها في المغلفات، وأسجلُ هــذه المغلَّفــات، وأختمها، وأضــع الطوابع عليها. ثم ظهــرت الإنترنت، فحــلَّ معظمُ بريدي في صفحة الوب الخاصة بي، وبدأتِ المكالماتُ تنهال علــيَّ من جميع البلدان، تستفسر عن برامجنا وخدماتنا! وهكذا غيرَّت الإنترنت والبريدُ الإلكتروني أساليبَ إدارة معظم الأعمال.

البريــدُ الإلكــتروني سريعٌ وفعَّــالٌ واقتصــادي، وقد أصبــح وسيلةَ اتصــالٍ لا يــكاد يخلو منهــا مكان، وتتيــح لجميع النــاس في العالم كلِّه الاتصال فيما بينهم. فيما مضى، كانت الأسابيع أو الأيام تنقضي وسط أكداس مواعين الورق -مــن الرسائل، والفاكسات، والمكالمات الهاتفية، والرسائل البريدية- ولكنها تلاشت كلُّها تقريباً بفضل الانتشار الواسع للبريد الإلكتروني. ولربما كان البريدُ الإلكتروني والتقاناتُ الإلكترونية أكثرَ الابتكارات التقانية أثراً في الاتصالات في مجال إدارة الأعمال منذ ظهور الهاتف.

وهذا يعني أن التحدِّيَ مازال قائماً من أجل تكييف القوانين التقليدية مــع قضايا التقانة العالية المعاصرة؛ فقد جــاء البريدُ الإلكتروني ومعه مجموعةٌ من التحدِّيات. وبسبب الانتشار الهائل له، فقد أُسيء استعمالُه، واستُعمل لأغراضٍ سيئة كذلك. والبريدُ الإلكتروني، شأنه شأن أيِّ أداةٍ مفيدة، يجب تنمية المهارة في استعماله، وصقلها، وممارستها، والتمكُّن منها. ومــن الضروري أن نستعمله بحكمةٍ وفاعليــة. وإنَّ الخبيرَ بإدارة

الأعمـال لـن يَستعمل هذه التقانـةَ بصفتها وسيلة اتصـالٍ فحسب، بل بوصفها وسيلـةً لتعزيز وتطوير علاقات العمل. وعندما يُستعمل البريد الإلكـتروني بمهارة، فلا شـكَّ في أن آداب السلوك المتعلِّقة به تكون أداةً فعَّالةً في إدارة الأعمال.

سؤال: متى يتعينَّ استعمال البريد الإلكتروني؟

الجـواب: لا توجد هنا قواعـدُ صارمة، وغالباً مـا يَعتمد الأمر على الزبـون أو الشخـص الـذي تتعامـل معه. فعندمـا تصوغ علاقـةَ عملٍ جديدةً اطرحْ هذا السؤال: «كيف تفضِّل أن يكون الاتصال؟ عبر البريد الإلكـتروني أم باستعمال المراسلات الورقية؟» وبذلك يصبح ما يفضِّله الزبـون معروفـاً. علـى أن السؤال بحدِّ ذاتـه يُظهر احترامـك له، ولما يفضِّله، وأنك لم تفترض أيَّ شيءٍ مقدَّماً في أثناء عملية بناء العلاقات، مع الاستمرار في محاولة إظهار الاحترام وبناء الثقة.

ومـع أن معظمَ المحترفـين اليوم يَستعملون البريـدَ الإلكتروني، فلا تَستغـرب إن طُلبتْ منك نسخةٌ ورقيـةٌ للوثيقة نفسِها إضافةً إلى نسخةِ البريـد الإلكتروني. وبالمثل، لن يبدو مستغرَبـاً أن تَسأل إن كان الزبون يفضِّل النسختَينْ معاً. وذلك لأن حبَّ الاستطلاع قد يدفع الشخصَ إلى معاينـةِ ولمس ما يتعلَّق بك فعليّاً من مثل بطاقة عملك، وكراسة الدعاية الخاصة بك، وعروضك التقديمية. وربما يُثمِّن نوعيةَ الورق، والطباعة، والنقش وغيرهـا من الأشياء التـي تعطي صورةً عـن شخصيتك وعن الشركة التي تمثِّلها.

يمكن بناءُ وتصميمُ البريد الإلكتروني ومواقع الوب بحيث تَظهر بمظهرٍ مثير، وتَحمل بعضَ المزايا والخصائص الفريدة والجميلة. ومع ذلك، فأنا أؤيِّد بقوةٍ الفكرةَ القائلةَ بأنَّ بطاقاتِ العمل وكراساتِ الدعاية ولونَ الورق المستعمَل ونوعيتَه، يمكن أن تَنِمَّ على الأشخاص وعن شركتهم أكثر بكثير من البراعة التقانية الكبيرة لأيٍّ موقعٍ على الوب. هل يَستعملون نوعيةً جيدةً من المواد؟ وهل وُضعت المعلومات بصورةٍ احترافية؟ ذلك أن اختيار نوعية المواد تعبرٌ عنك وعن شركتك.

يمكن تبادلُ معلوماتٍ معيَّنةٍ عن طريق البريد الإلكتروني، ولكنَّ الوثائقَ ذاتَ السرية والحساسية العالية يجب تبادلها عن طريق الهاتف، أو الفاكس، أو شخصيّاً. علماً بأنه لا توجد قواعد صارمة أو ثابتة تتعلَّق باستعمال البريد الإلكتروني في هذا الجانب. فهذه مسألةٌ شخصية، والحذرُ هو عنوانُها الرئيس. تقول إحدى القواعد المهمة في البريد الإلكتروني: لا تكتبْ في البريد الإلكتروني شيئاً لا تُحبُّ رؤيته في الصفحة الرئيسة لصحيفةٍ شهيرة. ومن ثم، فإذا بدا لك أن في استعمال البريد الإلكتروني أدنى احتمالٍ لوقوع أيِّ ضررٍ مهما كان طفيفاً، فلا تستعمله.

من الوسائل التي تجعل عمليةَ كتابة المراسلات التجارية بالبريد الإلكتروني أكثَر فاعلية، أن يكون عنوانُ الموضوع مباشراً ومختصراً. ذلك أن عنوانَ الموضوع يعطي انطباعاً أوليّاً عنك وعن القصد من مراسلاتك. لا تعوِّل على عنوانك الإلكتروني وحده. عرِّف بنفسك للمتلقِّي باستعمال عنوان موضوع مباشر وصريح. ذلك أن أصحابَ

الأعمـال ينقرون بسرعـةٍ زرَّ صندوق البريد الوارد، ويحـدِّدون بنظرةٍ عجلى البريـدَ الذي سيقرؤونه والبريدَ الـذي سيحذفونه. فإن وُجد في عنـوان الموضوع ما يدعو إلى الغرابة أو الشـكّ حُذِفتِ الرسالةُ أو عُدَّتْ مـن البريد المزعج، وذلـك لأن التقانـةَ العاليةَ لاستعمـال الفيروسات وغيرهـا من تقانات التخريب أصبحت أموراً جدية. لذا ينبغي أن تكون الرسالةُ الإلكترونية التي نفتحها مميَّزةً بأنها من المراسلات التجارية. وغالباً مـا يكون عنوانُ الموضوع هو المكان الوحيـد لوضع هذه المعلومة. تجَنَّـبْ إرسالَ موضوعات هزلية، أو سلسلة من الرسائل الإلكترونية، أو صلوات، أو قصائد شعرية، أو غيرها من الرسائل التي لا يتعلّق مضمونها بموضوع العمل. تَعاملْ مع البريد الإلكتروني بموضوعية وجدِّية.

قبل الضغط على زر الإرسال

استعملْ عبارات التحية والترحيب؛ ففي حين أن كثيرين من أصحاب الأعمال راضون بالبريد الإلكـتروني، فإنه مازال وسيلةَ اتصالٍ مجرَّدةً من الصفات الشخصية تماماً. حاوِلْ تطويعها وإضفاء الصفةِ الإنسانيةِ عليهـا، وذلك بمعاملتها معاملةَ الرسائل العادية. استعمل عبارة ترحيب من مثل: «عزيزي فلان»، أو «صباح الخير»، أو «تحياتي». فهذا كلُّه يتَّسم بالاحـترام والقبول. واختمْ رسالتك كذلك بعبـاراتٍ مماثلة لما تختم به رسائلـك التقليديـة، من قبيل: «مـع خالـص أمنياتي»، أو: «مـع تهانيٍّ الحـارة»، أو: «صديقـك المخلص..».. أنـا شخصيّاً أميـل إلى استعمال العبارة: «مـع فائق الاحـترام، المخلصة..». عند اختتـام الرسالة. وقد

أحببتُهـا في مثل هذه الحالات، لأننا نادراً ما نجدها في الرسائل، ولأنك إذا كنـتَ تعنـي مضمونَهـا، فستكون متميِّـزاً عن الآخريـن باستعمالك سلاماً فريداً مفعماً بالاحترام.

استعمـل المدقِّـق الإملائـي في أثنـاء تحريـر الرسالـة؛ إذ لا مسوِّغ لوجود أخطاءٍ مطبعيةٍ في مراسلات البريد الإلكتروني. علماً بأن معظم برمجيات الكتابة تتضمن مدقِّقاً إملائيّاً.

إن وجـود أخطاءٍ مطبعيةٍ في رسالتـك الإلكترونية تعني لمتلقِّيها أنك لم تكلِّـف نفسك ولو بضع ثـوانٍ إضافيةٍ كي تَضمن عـدم وجود أخطاءٍ فيها. ولا شكَّ في أن إرسال أيِّ رسالةٍ تتضمَّن أخطاءً إملائيةً لا تنطوي على صورةٍ إيجابية.

لتكـن رسائلُك الإلكترونية قصيرة، لأنـه إذا زاد طولها على شاشةٍ واحـدة قد تصبح غير ملائمةٍ للعرض بصورةٍ مثلى، إلا إذا جعلتَها من المرفقـات، وهـذا يقتضي ضمناً أن تكـون وثيقةً طويلـة. وليكن معلوماً أن البريـدَ الإلكتروني وسيلةُ اتصالٍ فعالة في عالَم الأعمال، ولكنه ليس الوسيلـةَ الوحيدة. فالفاكس وخدمة البريـد التقليدي وسيلتان جيدتان ومقبولتان تماماً تَضمنان نَقْلَ المعلومات بدقة. وربما كان البريدُ السريع أفضلَ وسيلةٍ لإشعار الطرف الآخر بمدى جدِّيتك. فالتوصيات الرسمية مثـلاً تُرسَل بواسطة البريد السريـع حتماً. وإياك أن تشعر بأنك مجبرٌ علـى استعمال البريد الإلكتروني إذا كانت الوسائلُ الأخرى أشدَّ تأثيراً وأكثَر ملاءمةً لطبيعة الوثيقة المرسَلة وطولِها.

استعمـلْ رموزَ التعداد النقطي لِلَفت انتباه القارئ؛ فمعظمُ أصحاب الأعمــال يفضلّـون طباعــةَ الرسائـل الإلكترونية بغيــة قراءتها، وربما الكتابــة عليهــا. وفي جميــع الأحــوال، تأكَّد أنــك قمت بإعــداد صفحةِ الرسالة وبُنْيَتها إعداداً جيداً، مراعياً الفراغات ورموز التعداد النقطي وغيرهــا من الوظائف، كــي تَظهر الوثيقة بصــورةٍ واضحةٍ واحترافية. تُبرِز رمــوزُ التعدادِ النقاطَ الأساسيةَ لرسالتــك، وكذلك فإن استعمال التعداد الرقمــي مفيدٌ وفعَّال. ويَحْسُن التنبُّه هنــا إلى أن أرقاماً معيَّنة تُعَدُّ في بعض البلدان غير محبَّبة أو مشؤومة، لذا فإن استعمال العلامة النجمية هو بديلٌ حياديٌّ جيدٌ واحترافيّ. ضعْ مسافةً فاصلةً مناسبة بين الفقرات، وتجاوزْ بعضَ السطور زيادةً في الإيضاح.

استعملْ قواعدَ الكتابة الحقيقيــة؛ فقد ابتدع المحترفون الشباب في هــذه الأيام لغــةً كتابيةً جديدةً يميلــون إلى استعمالهــا في اتصالاتهم. لاحظْ أن اختــزالَ نصِّ الرسالة -وغيره من الخدع اللغوية غير الجادة المتعلّقــة بتهجئة الألفاظ أو قواعد الكتابــة- لا يصلح إلا في الاتصالات غــير الرسميــة المتَّسمــة برفــع الكلفة، وهو غــير ملائم البتــة في عالَم الأعمال. وهكذا فإن استعمال عباراتٍ في الرسائل الإلكترونية من مثل: «CUL8R» [أراك لاحقاً=see you later] في سياق رسالة عملٍ رصينةٍ لن تثير في نفس المتلقّي شعوراً بالثقة تجاه المرسِل.

عندمــا ظَهَــرَ البريــدُ الإلكــتروني أول مــرَّة، كنــا نَستعمــل الحروفَ الصغيرة lowercase في كتابة عنوان البريد الإلكتروني، وكنا مضطرين لاتِّباع ذلك البروتوكــول. أما الآن، فيمكننا كتابة العنوان بحروفٍ صغيرةٍ

وكبيرةٍ بطريقةٍ إيجابية. عند كتابة الاسم في نافذة العنوان، يُكتب بحرفٍ كبيرٍ uppercase كلٌّ من الحرفُ الأول للاسم الأول والحرف الأول للاسم الأخير للشخص المقصود. إن التزام هذه التفضيلات الدقيقة -حتى في وسائل الاتصال المجرَّدة من أيٍّ ميزات، كالبريد الإلكتروني- يمكن أن يكون أداةً فعالةً للمساعدة على جعلك متفرِّداً. وفي حين أن استعمال الحروف الصغيرة عامٌّ إلى حدٍّ ما، فليس من الخطأ استعمالُها في عناوين البريد الإلكتروني أو في متن الرسالة الإلكترونية. ولكن كتابةَ الحرف الأول لاسم الشخص المخاطَب بحرفٍ كبيرٍ يتضمَّن لفتةً إيجابية، ويُظهر احترامَك له. إنها لفتةٌ صغيرةٌ، ولكنها تساعد على بناء صورةٍ إيجابيةٍ عن احترافيتك ومعرفتك الدقيقة بالتفاصيل وبقواعد العمل الصحيحة، وتساعد كذلك على إظهار مدى احترامك للآخرين.

إذا قرَّرتَ استعمالَ البريد الإلكتروني بصفته وسيلةَ اتصالٍ بالزبائن، فيمكنك استعمالُه فعليّاً في أيِّ حالةٍ من حالات الاتصال، ويمكنك أيضاً الاستفادةُ منه بوصفه أداةً للتعريف بنفسك أو بشركتك، مع مراعاة الأسلوب الرسمي والسلوك المتعارَف. وأنا شخصيّاً أُشجِّع استعمالَ الألقاب الفخرية مثل: السيد، أو الآنسة، أو الدكتور، أو الأستاذ. وحتى لو كانت علاقتُك الخاصةُ بشخصٍ ما تَسمح لك بمخاطبته باسمه الأول، راعِ في مراسلاتك الرسمية معه جانب التحفُّظ، وخاطِبْه باستعمال لقبه الفخري، ما وجدتَ ذلك مناسباً.

وقد بات تقديمُ الأشخاص عن طريق البريد الإلكتروني أكثرَ شيوعاً في مجال الأعمال في هذه الأيام، ومعظمُ أصحاب الأعمال المتمرسين لا

يجدون غضاضةً إذا اتصل بهم شخصٌ مجهول عبر البريد الإلكتروني. ومع ذلك، عليك أن تحاول، قدر المستطاع، الحصولَ على اسم طرفٍ ثالثٍ مشترَكٍ واستعمالَه للمساعدة على التمهيد للتقديم. وعندما ترسل رسالتَك الإلكترونية بعد ذلك، استعمل اسم الشخص في مطلع الرسالة: «أشكر السيد جاك جونسون على اقتراحه بأن أتصل بكم مباشرة». تذكَّر أن الرسائلَ الإلكترونية تُقرأ بسرعة؛ لذا فإن التحدِّيَ الذي يواجهك هو أن تَلفت نظرَ القارئ منذ البداية، وإلاَّ واجهتك عواقبُ الاستبعاد السريع لها. وبناءً على ذلك، فإن الإعدادَ الاحترافي في العرض، وأسلوبَ الكتابة، وطولَ الرسالة كلٌّ ذلك يستحقٌّ اهتمامك الشديد لكي تكسب الثقةَ وتنال الاحترام.

يُستعمل البريدُ الإلكتروني أيضاً في علاقات العمل الموجودة سابقاً، وهو مناسبٌ تماماً لمتابعة الاجتماعات، وتثبيت المواعيد وتحديثها، وما شابه ذلك. ومع ذلك، ينبغي مراعاةُ قواعد آداب السلوك في البريد الإلكتروني، حتى في إطار علاقات عملٍ قائمة في الأصل.

وكما هو الحال دائماً، ليكن عنوانُ الموضوع واضحاً ودقيقاً وسهْلَ الفهم. وكثيراً ما يكون من المفيد استعمال كلمةٍ مفتاحيةٍ لهذا الغرض مثل: اسم المشروع وتاريخ المراسلة، فهذا يسهِّل على رجال الأعمال المشغولين متابعةَ الأمور في أثناء سير المشروع.

الجأْ دائماً إلى عبارات الترحيب والتبجيل الرسمية، ما لم تَدْعُ الحاجةُ إلى خلاف ذلك. وتذكَّر أنك تسعى لكسْب الثقة، وأنك بحاجةٍ إلى توطيدها. فإن كنتَ في ريبٍ، فعليك بالسؤال دوماً.

تكيَّفْ مع أسلوب الشركة وثقافتِها، مع المحافظة على أسلوبك الشخصي. فمن المهمِّ المحافظةُ على معاييرك الخاصة ومستوى احترافيتك؛ فالزبائن إنما جاؤوا إليك لاحترافيتك العالية في ميدان عملك. تَذكَّرْ دوماً أن غايتك تتمثَّل في بَثِّ روح الثقة وإظهار الاحترافية. وفي حين أن الشركةَ التي هي أقلّ اهتماماً بالرسميات لا ترى غضاضةً هي الأخرى في استعمال الأسماء الأولى في مراسلاتها بالبريد الإلكتروني، فعليك أن تقاوم إغراء الحميمية المفرطة مع أيِّ شخص، ولا سيما في مراسلات البريد الإلكتروني. وعليك أن تحَترم وقتَ القارئ، وأن تكون رسالتُك مختصرة، حتى في حالة وجود علاقة عملٍ سابقة. استعملْ رموزَ التعداد النقطية للفقرات المهمة في رسالتك لتسهيل قراءتها، وباعِدْ بين الأسطر، وحاول ألاَّ تتجاوزَ إطارَ الصفحة الواحدة، وتَجَنَّب المعلومات الغريبة.

هل يُستعمل البريد الإلكتروني في رسائل الشكر؟ نعم، مع ملاحظة أنَّ ذلك يَعتمد إلى حدٍّ بعيد على ثقافة الشركة. فبعض الشركات تمتاز بثقافتها الإلكترونية وتفضِّل البريد الإلكتروني، وأن ترسَل جميعُ المراسلات الأخرى بوسائط إلكترونية. تَعرَّف الشركاتِ التي تفضِّل المراسلات الإلكترونية، والتي تستعمل التقانة كوسيلة اتصالٍ رئيسة، ولتكن إجابتُك وفقاً لذلك. ومن الواضح جدّاً أن توجيه رسائل الشكر بالبريد الإلكتروني إلى هذه الشركات أمرٌ مناسب تماماً. ومع ذلك، فقد تُؤوَّل رسائلُ الشكر المرسَلة بالبريد الإلكتروني إلى أوساطٍ مؤسساتيةٍ أكثر عنايةً بالرسميات، بأنها قليلةُ الاحترام. على حين أن

رسائلَ الشكر المكتوبةَ بخطِّ اليد باستعمال قرطاسيةٍ فاخرة، وحبرٍ أسود احترافي (الحبر الأزرق يُستعمل في المراسلات الاجتماعية)، وطوابع بريديةٍ تقليدية بدلاً من الختم البريدي، تدلُّ على الاحترام ومراعاة القواعد المتَّبَعة.

وفي هذا السياق، فإن إرسال رسالة شكر بالبريد الإلكتروني بالتوازي مع رسالةٍ خطِّيةٍ رسميةٍ باستعمال قرطاسيةٍ فاخرة، يُعَدُّ إجراءً حسناً، ويقابَل بالتقدير والإعجاب دوماً، ويعطي فرصةً أخرى، لك ولشركتك، للتقرُّب من الزبون مرةً ثانية. لذا عليك الاستفادة من كلتا الوسيلتَيْن.

أذكر أنني سافرتُ إلى نيويورك للعمل في شركةٍ تُعرَف رسميّاً بأنها إحدى شركات المحاسبة «الثماني الكبريات». وكان من بين الشخصيات التنفيذية في حلقتنا رئيسُ الشركة وزوجتُه. ولما عدتُ إلى مكتبي في بوسطن في اليوم التالي، وصلتني رسالةٌ إلكترونيةٌ من رئيس الشركة، يشكرني فيها على تجَشُّمي عناء السفر إلى نيويورك، ويُعْلمني أنه هو وزوجتُه ومديرو الشركة قدَّروا مشاركتي في الاجتماع حقَّ التقدير. شعرتُ بالبهجة والامتنان لأنَّ شخصاً قديراً بذل جهداً ووقتاً في إرسال رسالة شكرٍ بهذه السرعة! ومع أن رسالةَ الشكر كانت بالبريد الإلكتروني، فإن كتابةَ رسالة شكرٍ شخصيةٍ باستعمال قرطاسيةٍ فاخرة، وإرسالَها بواسطة مكتب البريد الأمريكي، بعد تسلُّمي رسالة الشكر الإلكترونية، أمرٌ غير مناسبٍ البتةَ، وقد يحمل في طياته شيئاً من الترفُّع. وبدلاً من ذلك، ضغطتُ على زر «الإجابة»، ورددتُ عليه بالوسيلة نفسِها، وشكرتُه

على دعوته. وكذلك انتهزتُ فرصةَ التعبير عن الشكر ثانيةً على غلاف الرسالة المرفقة بقائمة الحساب. وهكذا فإن الإجابةَ باستعمال الوسيلة نفسهـا أمرٌ مناسبٌ في عالَم الأعمال لتوفير الاتصال. والغايةُ هي دوماً تنميةُ العلاقات.

ولا بـدَّ كذلـك من أن تَعـرف أساليـبَ الأشخاص الذيـن تتعامَل معهـم وأفضلياتهم، وأن تتكيّـف معها. فإذا كنـتَ تتعامَل مع شركةٍ تقليديـة، فإن استعمالَ البريد الإلكـتروني يمكن أن يحتلَّ دوراً مهمّاً في عملية تبـادل رسائل الشكر. فمثلاً، يمكنك بعد الاجتماع أن تعود إلى مكتبـك، وترسل رسالةً إلكترونية سريعة. واعلـم أنه كلما تأخَّر وقـتُ الإرسال، قلَّ أثر اللفتةِ المرجوَّة مـن الرسالة. ومن المناسب أن يكـون مضمونها نحـو: «بالطبع سأبعث إليكم رسالـة في وقتٍ لاحق، لكننـي لم أستطـع مقاومة رغبتـي في إرسال هذه الكلمـة الصغيرة علـى وجـه السرعة، لأعبرَّ فيها عن شكري لكـم إذ أتَحتم لي فرصة الاجتمـاع بكم اليوم». وبهـذه الطريقة، يكون البريـد الإلكتروني قد أفـاد بـأن وضَعَكَ في ذاكرتهم مـرةً ثانية، وخلَّفَ بصمـةً أخرى لك ولشركتك، وأَظْهر كذلك تقديـرك الصادق لجهودهم وللوقت الذي بذلـوه للقائك؛ فالوقت من ذهب. لقد قدَّمـوا إليك هديَّةً ثمينة هي: أنفسهم. لـذا ينبغي أن تعبرِّ عن شكرك وتُظهر تقديرك بكلمةِ شكرٍ لهؤلاء الأشخاص بالسرعة الممكنة بعد الاجتماع مباشرة. وفي الوقت نفسه، عليك أن تُعْلِمهم بأنك ستبعث إليهم رسالةَ شكرٍ أصولية أيضاً.

وعندما تصل هــذه الرسالةُ بالبريد، تكون قد حصَّلتَ فرصةً أخرى لوضع علامــةٍ إيجابيةٍ عنك وعن شركتك، وبذلــك تُخلِّف انطباعَيْن إيجابيَّين، وتجعل نفسك متميِّزاً.

البريد الإلكتروني الدولي

عندمــا تتصل بأشخاصٍ من دولٍ أخرى، وخاصةً من آسية، احرص علــى أن تتعامل معهم بإحساسٍ مرهــف، وأن تَتَّخذ أسلوباً رسميّاً جدّاً؛ ذلك لأنهم شديــدو التعلُّق بالطقوس والشعائــر، ويبالغون في الاحترام والتمسُّك بالعادات والتقاليد. وينبغي أن تكون طريقتك في العمل رسميةً وقريبــةً من الطقوس والشعائر. واعلم أن جهــودك في هذه السبيل لن تضيع سدًى.

وأنصحــك، عند تواصلك بالبريد الإلكتروني بنظرائك في آسية، أن تَستعمــل العلامة النجمية (*) بدلاً من الأرقام، وذلك لما يُعتقَد في بعض البلدان والثقافات هناك من أن بعض الأرقام مشؤوم أو غير مرغوب فيه. لا تنسَ استعمال عبارات التبجيل، ولزوم جانبَ الرسميات والتحفُّظ.

تنبَّهْ إلى مسألة تقديم الاسم على اللقب، وخاصةً إذا كان الاتصال مع أشخاص من اليابان؛ فرجال الأعمال اليابانيون مطَّلعون على الأساليب الأمريكيــة ويقدِّرونها تماماً، ويَعلمون أن الأمريكيــين لا يقدِّمون اللقب علــى الاسم. لذلك فهم يعكسون ترتيب أسمائهم، احتراماً لنا ومراعاةً لأساليبنــا. وإذا كنــتَ في ريــبٍ من ترتيــب الأسماء، فعليــك بالسؤال؛

اســأل دوماً. فجهودُك المخلصة في محاولة الاستفادة من البروتوكولات الصحيحة ستكون موضعَ اعتبار، وستقدَّر حقَّ قدرها.

تَجَنَّــب الهزلَ والمزاحَ والإيماءاتِ المريبة، والكلماتِ أو العبارات التي لها دلالةٌ معيَّنة في بعض الثقافات والتي يمكن أن تفسَّر تفسيراً خاطئاً. ومن الحكمة أيضاً تجنُّب استعمال العبارات العاميَّة التي قد ينتج عنها سوء فهْم.

عليــك أن تُجيبَ عــن الرسالة دون إبطاء. ومــع أن هذا ينطبق على جميــع رسائل البريــد الإلكتروني، غير أنــه أشدُّ إلحاحــاً عندما تكون المراســلاتُ دوليــة، وذلــك مراعاةً للقيــود التــي يفرضها واقــعُ البُعد واختــلاف المناطق الزمنية. أرسلْ جوابَك فــوراً، ولو كان إشعاراً بتسلُّم الرسالة يتَّسم بالاحترام.

أَعْلِم الشخصَ الآخرَ أنك تسلَّمتَ رسالته، وأنك تعمل على الإجابة عنها، محدِّداً إطاراً زمنيّاً يتوقَّعون فيه جوابك الرسمي، وَوَفِّ به.

زلاَّت شائعة في البريد الإلكتروني

كلنــا يرتكــب زلاَّت ويقع في أخطــاء، وخاصــةً إزاء الحجم الهائل للبريد الإلكتروني الذي يجب أن نتعامل معه يوميّاً. وهناك دواعٍ كثيرةٌ لارتــكابِ أخطاءٍ في هذه الوسيلة الشائعــة والمتسارعة جدّاً. وفيما يلي بعض هذه الأخطاء:

رفــع الكلفــة: قــاومْ إغــراءَ رفــع الكلفــة، وخاصــةً في بدايــة إنشاء العلاقــات، وبوجــهٍ خاصّ في الرسائل أو الوثائق المكتوبــة، لأن ذلك قد

يسبِّب تغيير المسار والإضـرارَ بعلاقات العمل. لذا ينبغي المحافظةُ على الاحترام وعدمُ تجاوز حدوده عند الاتصال عبر البريد الإلكتروني.

الهـزل والمـزاح: يشـكِّل الحديثُ الجانبي والمـزاح تحدِّياً كبيراً حتى في الأحـوال العامة، بعيداً عن البريـد الإلكتروني. لذا ينبغي أن تتجنَّبَ المـزاحَ في البريد الإلكتروني، والرموزَ التعبيريةَ الجذابة المستعملةَ فيه؛ فمـا يُعَدُّ مضحكاً وساراً لأحد الأشخاص قد يكون مهيناً لغيره. فعليك ألاَّ تجازف في استعمالها في أمور العمل.

الثقـة بمفتاح الحـذف: البريد الإلكتروني شيءٌ دائـم. إذا أرسلتَ أيَّ شـيءٍ بالبريد الإلكتروني عـن غير قصد، فلا تَظنَّ أن الضغطَ على مفتـاح «الحـذف» سينقذك مما وقعـتَ فيه؛ إذ من الممكـن النفاذُ إلى رسائل البريد الإلكتروني القديمة أو حتى المحذوفة. وباستطاعة معظم الأشخاص، ومنهم نـواب حكوميُّون، استعادةُ أيِّ رسالةٍ إلكترونيةٍ تَظنُّ أنـه قد مضى زمنها، ولا يستثنى من ذلك حتى أكثر الناس درايةً فنية. فقـد وَجَدَ بيل جيتسـ مؤسِّسُ شركـة مايكروسوفت رسائـلَ إلكترونية تصف خططَـه التفصيلية لإحباط شـركات تكنولوجية منافسة. لذلك فـإن القاعدةَ العملية تنصُّ علـى ألاَّ ترسل أيَّ شيءٍ بالبريد الإلكتروني لا تعتزُّ بقراءتـه منشوراً في الصفحة الرئيسـة لصحيفة مشهورة. وفي البريد الإلكتروني، ليس ثمة في الواقع ما يُسمَّى «السرية»، بقطع النظر عما تنصُّ عليه القوانينُ الملزمة المعروضةُ في أسفل الشاشة. تلقَّيتُ مرةً رسالةً محوَّلةً من صديقٍ يعمل في إحدى الشركات تمكَّن بطريقةٍ ما من اعتراضـ بريدٍ إلكتروني من صديقه في شركةٍ أخرى يتضمَّن معلوماتٍ

سريةً عنّي. لقد حصل هذا بالفعل، فكنْ على حذر، لأنَّ المعلومات يمكن تداولهـا. لذا فإن التدبيرَ الوحيدَ هو عدم الضغط على زر «إرسال» قبل أن تكـون مستوثقـاً تماماً من أن رسالتك الإلكترونيـة جاهزة للإرسال وآخذة بكل الأسباب.

إرسـال مرفقات غير ضروريـة أو كبيـرة الحجم: المرفقاتُ نعمةٌ ونقمةٌ للبريد الإلكتروني؛ ففي حين أن إرفاق وثائق بالبريد الإلكتروني أمـرٌ مناسبٌ جدّاً، فإنه لا يخلو مـن مخاطرَ في غالب الأحيان. ذلك أن المرفقـاتِ الكبيرةَ تقلّل كثيراً من سرعة الحاسوب، وقد تؤدي إلى توقُّفه، إضافةً إلى أنها أداةٌ لنقل الفيروسـات وغيرهـا مما يهدِّد أمن الشركة.

في إحدى المرات طلبتُ عَرْضاً من شركةٍ جديدةٍ في العلاقات العامة، فأُرسل بالبريد الإلكتروني ومعه مرفقَيْن. ولما فتحتُ المرفق الأول أصيب حاسوبي بفيروس. وقد أعلمتُ الشركةَ بذلك، وتمنَّيتُ ألا يكون لي معها اتصـالاتٌ أخرى في المستقبل. وخلَّفتْ هذه التجربـةُ في نفسي انطباعاً سلبيّـاً لا أحـبُّ أن يتكرَّر ثانية. وقد كنتُ مسـرورةً لحصول هذا، لأنني استطعـتُ معرفتَـه ومراقبـةَ مراسلاتي بانتبـاهٍ فيما يتعلَّـق بمرفقات بريدي الإلكتروني.

لتجنُّـب هـذا المخاطـر، نبِّـه المتلقِّـيَ المقصـودَ قبـل أن ترسـل المرفقات؛ ذلك أنه أصبح من الممكن، في هذه الأيام التي ازداد فيها أمن المعلومات، حذْفُ المرفقات غير المتوقَّعة وعدمُ قراءتها. وكذلك

من الأحسن في آداب السلوك المتعلّقة بالبريد الإلكتروني السؤالُ عن الصيغة التي ينبغي أن ترسَل بها المرفقات، كي يَسهُل على المتلقّي تحميلُها في حاسوبه وقراءتُها.

وتجنَّبْ إرسال مرفقاتٍ تتضمَّن أعمالاً فنية أو صوراً عالية الدِّقة، لأن ذلك يتطلَّب وقتاً طويلاً لتحميلها وغالباً ما يؤدِّي إلى توقُّف الحاسوب. ولا شكَّ في أنك لا ترغب أبداً في أن يكون بريدك الإلكتروني سبباً في توقُّف حواسيب الآخرين.

الإفراط في الرسوم البيانية: ما برح التقدُّم التقاني يقدِّم وسائلَ متعددةً لإضافة عناصر تشويقٍ بصريةٍ إلى بريدك الإلكتروني. فهناك العشراتُ من «الرموز التعبيرية»، ورسوم الوجه المبتسم المختلفةِ الأشكال، التي يمكن إدخالها بسهولةٍ إلى نصوص البريد الإلكتروني. وهناك أيضاً برامج تُضمِّن شعارَ شركتك في بريدك الإلكتروني، ونسخةً مصوَّرةً عن توقيعك الشخصي. أما نصيحتي فهي: أن تَستعمل هذه المكوِّنات البصرية باعتدال. فعلى حين أن بعضَها، مثل شعار الشركة، مناسبٌ في مراسلات العمل، فإن بعضَها الآخر، مثل الوجوه الكرتونية التي تَغْمز بعيونها، لا مكانَ له في المبادلات التجارية.

إن استعمالَ نسخةٍ مصوَّرةٍ عن التوقيع الشخصي، مثلاً، لا يُعَدُّ خطأً. ومع ذلك، لا يُستعمل بوجه العموم في مراسلات العمل الرسمية.

إرشادات في استعمال البريد الإلكتروني

- اخترْ واستعمل عنوان الموضوع بتبصُّر. فهو فرصتك لصوغ تعبير احترافي عنك، ولإعطاء انطباع أولي كبير. اختر كلماتك بعناية، واستوثق من أن هذه الافتتاحيةَ صحيحةٌ إملائيًّا وقواعديًّا.

- استعمل عبارات التبجيل. وكنْ على حذر في استعمال الاسم الأول في مراسلات البريد الإلكتروني، ولو طُلب منك ذلك. فمن المؤكَّد أن أي شخص يطَّلع على رسالتك بطريق المصادفة سيجد أنك تخاطب رئيس الشركة باسمه الأول.

- ضمِّن رسالتك عبارات التحية والترحيب لتضيف الدفء إلى اتصالاتك غير الشخصية.

- لتكن إجاباتك فورية.

- تَعاملْ مع الاتصالات على أنها عامَّة الشيوع، بقطع النظر عما يُذكر في أمر سرِّيتها؛ فالبريد الإلكتروني يمكن توجيهه بحريةٍ كاملة.

- عند استعمال البريد الإلكتروني في اتصالات العمل، تجنَّب المشاركةَ في المزاح أو بمواضيع أخرى لا صلة لها بالعمل.

- لا ترسل بالبريد الإلكتروني أيَّ شيء لا ترغب في أن تجده معروضًا في لوحات الإعلان الكبيرة في الساحات العامة.

- الضغط على زر «الحذف» لا يعني أبدًا أنك حذفت الرسالة نهائيًا. فمراسلاتُ البريد الإلكتروني يمكن استردادها ولو كانت محذوفة. لذا تأكَّد أن محتوى بريدك الإلكتروني كله مناسب لطبيعة العمل.

- اعلم أن القاعدةَ في استعمال البريد الإلكتروني لجدولة مواعيد اللقاءات أو حلّ النزاعات، هي اللجوء إلى الاتصال المباشر كالهاتف أو الزيارة الشخصية، بعد ثلاث مراسلاتٍ بالبريد الإلكتروني في الموضوع نفسه.

- كن متنبّهًا لحقيقة أن سوء الفهم أمر شائعٌ في الاتصال بالبريد الإلكتروني. وكن متمهّلاً في أخذ موقف هجومي، وسريعًا في رفع سماعة الهاتف للاتصال.

- لا تَستعمل الحروف الكبيرة، إلا إذا كنتَ تريد أن يعتقد القارئ أنك تصرخ.

- لا تفترض شيئًا. ففي هذا الوقت الذي انتشرت فيه مرشّحات جدار النار والرسائل التي لا طائل منها، صار من غير المستغرب فقدان رسالة بالبريد الإلكتروني، أو عدم تحويلها، أو حذفها عن غير قصد. لا تفترض أن عدم الإجابة هو الاستجابة لرسالتك الأصلية. اعمل على المتابعة بصيغ أخرى كالهاتف والفاكس إذا لم تكن متيقّنًا.

• لا ترسل أيَّ رسالةٍ إلكترونية وأنت منفعل. فمن السهل جداً إرسال إجابة انفعالية قابلة لأن تحمل في طياتها تفرُّعات وردودًا غير مستحسَنة. ومع أنه من المهم أن تكون إجابتك سريعة، فمن الأفضل -إذا شعرت بارتفاع ضغطك لدى قراءة الرسالة- الانتظار 24 ساعة قبل أن تجيب عن الرسالة وتضغط على زر الإرسال. فقد تجد في مرور يوم كامل ما يهدِّئ من انفعالك ويحملك على الإجابة بصورةٍ أكثر اعتدالاً.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... أرسلت دون قصد رسالةً إلكترونية أو وثيقة قبل أن تكون جاهزةً للعرض على العموم.

تصرَّفْ بسرعة. فكلما أسرعتَ في وضع نسخةٍ معدَّلة بين يدي المتلقِّي، كان أفضل. أرسل النسخةَ المعدلة بأسرع ما يمكن، وضع في عنوان الموضوع العبارة الآتية: «الرجاء إهمال الوثيقة السابقة».

7



المهارات المتعلقة بالدعوة إلى الطعام

سـؤال: دَعَوْتَ زبونـاً محتمَلاً جديداً إلى الغـداء، مَن منكما يحدِّد مكان الدعوة؟

الجـواب: أنـتَ الـذي تقـرِّر؛ فأنـتَ صاحـب الدعوة، وتقـع عليك مسؤوليتُهـا وواجبُ التحكُّم فيها. ويمكنك أن تستشير طرفاً ثالثاً ليقدِّم لـك النصحَ في المطعم الذي يفضِّله الزبون ونوع الطعام. ولا شكَّ في أن قدرتك على القيام بالترتيبات اللازمة لاختيار المطعم المفضَّل لزبونك، سيترك انطباعاً حسناً لديـه. وإن إبداءَ رغبتك بالبحث في هذه الأمور مقدَّماً، وإظهارَ عنايتك بالتفاصيل، كلُّ ذلك يصبُّ في مصلحتك.

ليس هناك ما هو مألوفٌ أكثر من غداء العمل؛ ومع ذلك، فإن مائدةَ الطعـام يمكـن أن تكون فرصـةً ثمينـة، أو تنطوي على وضـعٍ محفوفٍ

بالمخاطـر. وإليكم هذه القصــة التي توضّح رأيي: دَعـا زبونٌ مجموعةً من المديرين لتنـاول الطعام في مطعم فاخرٍ في بوسطن. فارتكب شابٌّ -ذو طاقةٍ هائلةٍ يُهيَّأ لتمثيل شركته- خطأً شنيعاً، وذلك بتناول الحساء مـن الزبدية مباشرة. فكان صحن الحساء سبباً في تضييع هذا الشاب فرصتَه، وتأخُّر تقدُّمه. وتَقرَّر أنه غيرُ مؤهَّلٍ بَعْد.

تُعَـدُّ مائـدةُ الطعام فرصــةً ثمينــةً لمشاركتك الشخصيــة ولإظهار احترامـك الذي تُكِنُّه لزبونك. وهي اللحظةُ التي تستطيع أن تُبديَ فيها اهتمامَك الحقيقي بآداب السلوك والبروتوكولات والعادات والكثيرِ من التفاصيـل التي تجعلـك متميِّزاً على منافسيك. وهــي في الوقت نفسه، ميدانٌ لارتكاب زلَّاتٍ في آداب السلوك. فكم من وظيفةٍ فُقِدت، أو صفقةِ عمـلٍ ضاعتْ بسبــب أخطاءٍ ارتُكبتْ في أثناء غـداء العمل. والواقع أني تعلَّمتُ، بحكم كـوني عضواً سابقاً في اتحاد الموارد البشرية لولايات نيو إنغلانـد، أن المقابلةَ الثالثــةَ تُجرَى عادةً على طاولــة الطعام على وجه التحديـد لامتحان سلـوك طالب الوظيفة. ذلــك أن القائمين على أمور التوظيــف يريــدون أن يعرفوا أن طالبَ الوظيفة لــن يَضعهم في مواقفَ حرجةٍ مع الزبائن.

يبــدأ تنفيذُ آداب السلـوك المتعلِّقة بغداء العمــل النـاجح قبل تقديم اللــون الأول من ألوان الطعام بمدة طويلة. إذ تبدأ جهودُك من اللحظة التي تختار فيها المطعــم. وتَقضي آدابُ السلوك بأن صاحب الدعوة هو الذي يختار المطعم، اعتماداً على معرفته بالمطاعم التي يفضِّلها ضيفُه. لــذا، إذا دَعوتُ زميلاً جديداً أو زبوناً محتمَــلاً إلى الغداء، فإن اختيار

المطعـم يعود إليّ. استَعملْ ما حصلتَ عليه من المعلوماتِ التي تتعلَّق بما يفضّله الضيف.

لكنْ، كيف لك أن تَعرف المطعمَ المفضَّل، خصوصاً إذا كان هذا أولَ غـداء عملٍ مع الزبون الجديد؟ أفضل طريقةٍ لمعرفة ذلك هي الاتصال بطرفٍ ثالثٍ أحد المعارف المشترَكين أو زملاء العمل. ولكنَّ هذه الطريقةَ ليسـت الطريقةَ الوحيدة؛ إذ يمكنك أن تسأل الشخصَ المعاونَ للزبون، أو تحاول الحصولَ على هذه المعلومة بطريقةٍ أخرى. ومن المفيد هنا أن تبدأ هذه العلاقةَ مع الزبون بأن تُبديَ اهتمامَك بجميع التفاصيل. فإذا لم تنجـح في هذا المسعـى، أو لم تكلِّف نفسك مؤونـة الاستقصاء، فمن المحتمل أن تفوِّتَ عليك فرصةَ الاستفادة من هذا الغداء.

استعدادات ما قبل التخطيط

ثمة استعداداتٌ ينبغي أن يقوم بها المحترفُ الحاذق قبل موعد الغداء، بغية تعزيز مكانته وترْك أثرٍ طيبٍ لدى ضيفه. وبالطبع، فإن الحجزَ مقدَّماً يساعـد على تقليل فرص الوقوف وانتظار تحضير طاولـة، وهو أمرٌ غير مستحسَن. عليك أن تصل إلى المطعم قبل بضع دقائقَ من الموعد المقرَّر كي تكون جاهزاً لاستقبال ضيفك، فلا تُلْجِئُه إلى انتظار وصولك. وسيمنحك هـذا الوصول المبكِّر الفرصةَ لِلِقاءِ طاقـم الخدمة، وتقديم نفسِك إليهم، واختيارِ طاولةٍ خاصةٍ أو منعزلة. كذلك، قدِّم بطاقتك الائتمانية سلفاً كي ترتِّبَ مقدَّماً عمليةَ دفع الفاتورة. وتستطيع، بوصولك المبكِّر، توجيهَ جميع التدابير الكفيلةِ بحصول غداءٍ ناجحٍ وإيجابيٍّ تماماً.

التعامل مع كشف الحساب بمهارة

عند تحديد موعد الحجز، رتِّب الأمور بحيث يتمّ دفْعُ الفاتورة سلفاً؛ فهـذا يقلِّل من حصول لحظاتٍ مربكة عندما يصل كشْفُ الحساب إلى الطاولـة. فاتصالُـك أو وصولُك المبكِّر لتقديم بطاقتـك الائتمانية إلى طاقـم الخدمة، يمكِّنك من ترتيبِ حصولـك على فاتورة الحساب دون أن تصل إلى الطاولـة، وبذلك تتخلَّص من الإحراج. أعطِ رئيسَ طاقم الخدمة بطاقتَك الائتمانية وقل: «لا أريد أن تَظهر فاتورة الحساب على الطاولـة مهما تكـن الظروف». واسمـح لهم بإضافة نسبـة 20% على سبيـل «الإكرامية»، وتَوَلَّ بنفسك دفْعَها بعـد اختتام الدعوة، ولا حاجة إلى أن تصـرِّح إلى أين أنتَ ذاهـب؛ يكفيك أن تقول: «معذرة»، وتذهبَ إلى رئيـس طاقم الخدمـة، وتُراجِعَ فاتورة الحسـاب، وتوقِّعَ عليها. كلُّ هذا يَمنع من رؤية الفاتورة، ويخلِّصك من أيِّ إحراجٍ يمكن أن ينشأ من وجود الفاتورة على طاولة الطعام.

هـذا التدبيرُ اللبق والاحترافي من شأنـه أن يجعلك متميِّزاً، ويُظهر قدرتـك على التفكير للمستقبل مقدَّماً. وستكـون أنشطتُك التحضيرية هـذه موضِـعَ تقدير، إضافـةً إلى أنك، إنْ فعلتَ ذلـك، قد تكون موضع اهتمـامِ صاحـب المطعـم أو رئيس طاقـم الخدمة الذي سيـتردَّد على مائدتـك، ربمـا عدداً من المـرات، ليضمـن سير الأمور علـى ما يرام. وبترتيـب الدفع بهذه الطريقة التي تمتـاز بالاهتمام وبُعْد النظر، تكون قـد أومـأتَ إلى طاقم المطعم أنك تكـرِّم شخصاً متميِّزاً جـدّاً ومهمّاً.

فيقوم هذا الطاقمُ طبقاً لذلك بواجب حُسْن الضيافة. ويَشعر ضيفُك بأنه متميزٌ فعلاً، ويُكوِّن فكرةً إيجابيةً عنك. وتُعَدُّ هذه خطوةً أخرى نحو كسْب الثقةِ والاحترام، وتنميةِ العلاقات، وهذا هو غاية مُرادك.

قواعد الجلوس

القاعدة: لا تجلس قبل أن يصل ضيفُك، بل انتظر واقفاً في مكان الاستقبال. وعندما يصل ضيفُك، ابدأ بتطبيق البرتوكول المتعلّق بالدعوة إلى الطعام. ساعدْ ضيوفَك، ذكوراً كانوا أم إناثاً، على خلْع معاطفهم، وافتحْ لهم الباب، وافسحْ لهم المجال للدخول قبلك، واسمحْ لهم أن يَتّبعوا رئيس طاقم الخدمة أولاً. (ملاحظة مهمة للمسافرين الأجانب: يقضي العُرْف في أوروبا أن يتبع المضيفُ رئيسَ طاقم الخدمة أولاً، ويجلس في أقصى القاعة في مواجهة الباب. وهذا تقليدٌ أوروبي، حيث يجوب المُضيفُ مكانَ الدعوة ليطمئن على سلامة سير الأمور.) أما في الولايات المتحدة، فيتأخَّر المُضيف عن ضيوفه من باب الاحترام والتبجيل، ويُفسِح لهم المجال للتقدُّم أولاً. يميل معظمُ الزبائن الذكور الذين لقيتُهم لأن يكونوا أكثرَ استمساكاً بالتقاليد، وقد تبيَّن لي من تجربتي أن الرجال، بلا استثناء تقريباً، يتأخَّرون عني ويسمحون للمرأة أن تكون أوَّل مَن يَتّبع رئيسَ طاقم الخدمة. ولكنْ، كيف تستطيع أن تُدير الأمورَ في هذه اللحظات بكياسةٍ وثقةٍ بالنفس؟ ينبغي أن تَعرض المرأةُ المُضيفةُ على ضيفها الرجل (أو تومئ إليه مرةً واحدة) بالتقدُّم، وبعد هذه الإيماءة، تَقبل المرأةُ المُضيفة بلباقةٍ العرض بالتقدُّم، بدلاً من

الدخول في جدلٍ مربكٍ مصحـوبٍ بعباراتٍ من مثل: «لا يمكن. أرجوكِ أن تتقدَّمــي»، أو: «لا، يا آنسة جودي، أنا أصرُّ على أن تتقدَّمي»، أو: «لا، أنا أصرُّ على أن تتقدَّمي». فالقاعدة هنا تقول: بعد الإيماءة الأولى، من المناسـب أن يَقبل المُضيف -رجـلاً كان أو امرأة- بأن يَقود الموقف، وأن يكون أوَّلَ التابعين لرئيس طاقم الخدمة.

عندمـا تصـل إلى الطاولة، امنـحْ ضيفَك أفضلَ المقاعـد مرأًى، أو أكثرهـا راحة. وإذا كان لك الخِيار في الجلوسـ إما مقابل ضيفِك وإما علـى شكل زاويةٍ معه، فمن المفضَّل أن تختار الوضع الثاني. وتذكَّر أنك الآن تسعـى إلى تنمية العلاقات فيما بينكما؛ فالجلوس مع ضيفك على شـكل زاوية يخلِّصك من أن تكون الطاولةُ حاجزاً بينكما، ويساعد على توطيد العلاقة الشخصية بينكما وتعهُّدِها.

وحالمـا تجلسـ إلى الطاولة، اضبطِ الوقت، وسـلْ ضيفك: «ما المدةُ المتاحـةُ لنا اليوم؟» يتيح هذا السؤال لضيفـك أن يُعْلمك عن المدة التي يستطيـع أن يجلسـ فيهـا معك. رتِّبـا أمور الوقـت معاً، وأعْلِـم طاقمَ الخدمـة بذلك. وهكـذا تَضْمن أن ضيفك يراعي جـدولَ المواعيد فيما يتعلَّـق بالتزامـه التالي. وأؤكِّـد ثانيةً أن هذا التصـرُّف يعطي انطباعاً إيجابيّاً عنك.

إذا انتقلتَ من مكان اللقاء الجماعي إلى القاعة المعدَّة للطعام، فلا تنسَ أن تـتركَ الكؤوس مكانهـا. والسبب هو أنه مـن المحتمل أن يكون مُضيفك قد بذل وقتاً وجهداً لاختيار شرابٍ لكما.

طلب الطعام

أَوحِ إلى ضيفك أنك قد طلبتَ الطعام، وذلك كي تركّز اهتمامَك على الموضوعات ذات الصلة فيما بينكما، وإلا فإنك تفرّط بوقتٍ ثمينٍ جَمَعَ بينكما في نهاية المطاف. فكم من مرةٍ بدأتما بالتحدُّث، ثم يتقدَّم النادل مقاطِعاً ليسأل عن الطعام الذي ترغبون فيه، فتجيب: «لم نقرِّر بَعْد». ثم تَستأنف المزاح، ويختفي النادل، وتبقى أنت غير جاهز. والآن مضى من 15 إلى 20 دقيقة ولمَّا تطلب الطعام بَعْد! وبمرور هذا الوقت، ربما تكون قد ضيَّعتَ ثلث الوقت المحدَّد سلفاً للقائكما. وهذا غير جيد. لذلك تَحَكَّم في سير الأمور، وذلك بالمبادرة إلى طلب الطعام سلفاً. وهذه طريقةٌ فعالة، تجعلك مسيطراً على الوضع في غداء العمل أو الفطور أو العشاء.

تُعَدُّ عمليةُ طلبِ الطعام فرصةً عظيمةً أخرى تجعلك متألِّقاً، ومستفيداً تماماً من مهارة آداب السلوك. والقاعدة هنا تقول: لا تطلبِ الأطعمةَ الغالية جداً، ولا الرخيصة جداً. والمُضيفون لديهم فرصةٌ أخرى هنا للتألُّق. عند مراجعة قائمة الطعام، هيِّئ الجوَّ بحيث يَشعر ضيفُك بالارتياح. فبدلاً من أن تقول عباراتٍ مبتذلة من مثل: «خذْ راحتك في الطلب، ولو كان أغلى شيءٍ في القائمة، فالشركة تتحمل النفقات». نقترح أن تفكِّر في أن تقول ما هو أكثر تهذيباً، كأن تنصح بأطعمةٍ متنوعةٍ من القائمة ذات أسعارٍ متفاوتة. فتقول مثلاً: «أنا أعلم أن سمك السلمون رائعٌ جداً هنا»، أو: «جرَّبتُ شرائحَ لحم البقر

فوجدتُهـا جيدةً جدّاً». تأكَّد أن تطلب الأطباقَ ذات الأسعار الكاملة (لا المخفَّضـة) بدءاً مـن السلطة أو الحساء، مـروراً بأطباق المعكرونة إلى شرائح لحم البقر. فهذا يعطي إشارةً إلى ضيفك بعدم الشعور بالحرج في طلبِ ما يريد دون الالتفات إلى قيمته.

أمـا القاعـدةُ المتعلقة بالضيـوف التي ما تزال مطبَّقـة فهي: اطلبِ الأطبـاقَ ذات الأسعـار المتوسطة. وإذا ما سألـك مُضيفُك أن تطلب ما تشـاء من أصناف الطعام دون حرج، فمـن المفضَّل ألاَّ تطلبَ الأصنافَ الغاليةَ جدّاً ولا الرخيصةَ جدّاً. الزمِ الوسطية، واقصدْ في طلبك.

كيفية طلب الطعام

يَقضـي بروتوكول طلبِ الطعام أن يبـدأ ضيفُ الشرف الذي يجلس إلى يمـين المُضيـف بالطلـب أولاً، ثـم السيـداتُ اللواتـي يجلسـن إلى الطاولـة، ثم الرجـال، وأخيراً المُضيف. استعرضـ هذا البروتوكول مع طاقـم الخدمة مقدَّمـاً، لتَضمن عدم أخذهم الطلبـات بحسب ترتيب المقاعـد حول الطاولة. فعلى حين أن هذا الترتيبَ أسهلُ لطاقم الخدمة وأكثرُ فاعلية، فإنه ليس هو ما ينشده المُضيف؛ إذ إنَّ ما ينشده المُضيف هو ضمان الالتزام بعملية الطلب المناسبة.

تأكَّد أنك تَستعمل العباراتِ المناسبةَ عندما يبدأ طلب الطعام؛ تذكَّر استعمال ثلاث كلماتٍ رسمية هي: «أنا أرغب في». فقل مثلاً: «أنا أرغب في الحلزون الصغـير، وبعده أرغب في قطعةٍ من لحم الضأن». استعملْ هـذه العبارةَ بدلاً مـن العبارة التي نسمعها غالبـاً: «أيمكنني الحصول

علـى كـذا». بالطبع يمكنك! أنتَ زبـون! ثم إن هذه العبـاراتِ الضعيفة تقوِّض احترافيتـك وتُوحـي بإفراطـك في التذلُّل. لذا يجـب أن يتَّسم طلبُك بالرسمية والحسْم على مائدة الطعام، فإن لم تُطبِّق هذه المهارةَ هنا، فأين إذن؟ والنقطةُ الجوهريةُ في هذا المقام هي: أنا أريد أن أُنشئَ عملاً معك، ولا أحدَ يرغب في إنشاء عملٍ مع شخصٍ تبدو عليه علامات التذلُّل وعدم الثقة.

سؤال: طلَبَ ضيفُك مقبِّلاتٍ وحساءً وسلطـةً ووجبةً ساخنة، وأنتَ ترغب في طبقٍ من السلطة فقط. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجـواب: ينبغي أن تجـاريَ ضيفَك في طلبه، لوناً بلـون، كي يتحرَّر من الارتباك والتكلُّف. وفي هذه الحالة، من المناسب أن تخالف القانونَ الرئيس المتعلِّق بعـادات الطفولة، وأن «تلعب بالطعام»؛ فكُلْ ما تستطيع أكْلَه، وبحركةٍ غير ملحوظة حرِّك صحن الطعام قليلاً ريثما يُتِمّ ضيفُك طعامَـه. فطلـب الطعام إذن ينبغـي أن يكون لوناً بلـون، بحيث لا يشعر الضيفُ بأي ارتباكٍ لدى معرفته أنه مراقَبٌ أو أنه يأكل وحده.

متى تقدِّم عرضاً لمنتج يستغرق 10 دقائق

غالبـاً مـا يتضمن غداء العمـل عرضاً مختصراً لمنتـجٍ ما. لا توجد قواعـدُ صارمةٌ وسريعة، أو أجوبةٌ صحيحـةٌ أو خاطئةٌ عن كيفية إجراء ذلك ومتى. ومع ذلك، إذا انتظرتَ إلى ما بعد الغداء، خشيتَ أن تخسر هـؤلاء الذين يضطـرون إلى المغادرة. لذا، فإننا ننصـح بأن تبذل مدةَ

عشر دقائق أو نحوها لتقديم عرضٍ موجزٍ للبرنامج في أثناء طلبِ الطعام، بحيث إذا وُجد أي سؤال، يستطيع المرءُ أن يسأل بحريةٍ في أثناء تناول الطعام. وهذا يساعد أيضاً على التحكم في مسار الغداء، وفي الوقت الذي تقضيانه معاً للمساعدة على ضمان أنك استثمرتَ الوقت -الذي هو سبب وجودكما- إلى أقصاه. تحَرَّ أن تكون العروضُ المقدَّمة في أثناء الطعام قصيرةً وموجزة.

الجلوس، الأكل، الشراب

تأكَّد أن الضيوفَ يَرَوْنَ المُضيفَ ويحذون حذوه؛ فلا يَحدث شيءٌ ما لم يبدأ المُضيف به. وهذا يتضمن: الجلوسَ (اجلسْ على الكرسي من جهته اليمنى، وكذلك المغادرة؛ وساعد السيدات إلى يمينك على الجلوس)؛ والدعاءَ قبل الطعام؛ والشراب؛ وبدءَ كلِّ لونٍ من ألوان الطعام. اتَّبَعْ تصرُّفات مضيفك؛ فحالما يتناول المُضيف ملعقته، فهذه إشارةٌ تعني بدء الطعام. واتِّباع مُضيفك طوال الغداء يضعك في الجانب السليم.

يجب على المُضيف أن يكون على اطِّلاعٍ بأن جميع الجالسين إلى الطاولة يَقتفون أفعالَه. وإليكم قصةَ ما جرى عندما نَسِيَ أحدُ المُضيفين دورَه القيادي: دعا مدير أحد البنوك بعضَ الضيوف إلى مائدته الخاصة. ويبدو أنه استغرق في حديثه مع ضيفِ الشرف بحيث أنهما كليهما لم يأكلا شيئاً. وكانت النتيجةُ أن أحداً من الضيوف لم يأكلْ شيئاً. ولم يكن مديرُ البنك متنبِّهاً إلى أيٍّ من الضيوف، ولم يَعرضِ

الشــرابَ على أحدٍ منهــم، ولم يرفعْ ملعقته ولا مرةً كــي يبدأ الضيوف بالأكل، ومن ثَم أحجم المدعوُّون عن تناول الطعام احتراماً.

مــا الذي كان يمكن فِعْلُــه في هذه الحالة؟ أقترح تمريــر إشارة إلى مديــر البنك أو همســةٍ في أذنه بضرورة الشروع في تنــاول الطعام. ولا بأس، في أثناء انتظار الضيوف مُضيفهم بصــورةٍ لائقةٍ ومحترمة، أن يوجِّــه أحــدُ الضيوف كلمــةً مناسبةً بطريقــةٍ ما إلى المديــر كي يباشر بالطعــام. يمكن أن يتم ذلك عن طريق ابتسامةٍ أو مزحةٍ خفيفة. وربما كان الضيــوفُ أكثر تَهَيُّباً عن فِعل هذا بسبب مكانته. ومهما يكن الأمر، فإن الذكــرى التي سيحملها الحاضرون، ولا سيمــا ضيوف المدير، عن هذا الغداء هي أنه كان زلةً اجتماعية. ومن الأفضل لفت الانتباه بشيءٍ من الحكمة والدعابة، بحيث يمكن تصحيح الخطأ من غير ذيول.

دعاء المائدة

مــن الملاحظ أن كثيراً من الأشخاص، بعــد أحداث الحادي عشر من أيلول/سبتمــبر 2001، حتــى في اجتماعــات العمــل، صــاروا يَدعون قبل الطعــام. وإليكــم بعضَ القواعد المتعلِّقة بذلك: عــدم لمس المناديل، وعدم رشف الماء، وعدم طلب الشراب إلى ما بعد انتهاء الدعاء. وليكن تركيزك منصبّاً إلى مُضيفك، كما هو شأنك طوال مدة تناول الغداء. ويحسن لفت نظــر الضيــوف إلى مسألة الدعــاء سلفاً، بحيث يمكنهــم أن يُحضِّروا ما يناسب قوله. وأخيراً ينبغي أن يكون الدعاء موجزاً وملائماً للحضور.

سؤال: متى يتوقَّف حديثُ المجاملة، وتبدأ مناقشات العمل؟ ومَن الذي يقوم بهذا التحوُّل؟

الجواب: الذي يضع برنامج الغداء هو المسؤول عن هذا التحوُّل. ومع ذلك، فإن أمورَ العمل ينبغي ألاَّ تناقَش في أثناء تناول الغداء بوجهٍ عام؛ فالوقتُ المناسب لذلك هو بعد الغداء: في أثناء تناول القهوة أو الفواكه. والواقع أن معظمَ النوادي الخاصة والمطاعم لا تسمح باستعمال الحواسيب المحمولة، والهواتف الخَلَوية، وغيرهما من أدوات العمل خلال وجود الطعام على المائدة. وإذا ما حصل أن وضعتَ حقيبة أوراقك على الطاولة لتدوين بعض الملاحظات، فقد يُطلب منك إبعادها، كما حصل معي مرة.

النمط الأمريكي في تناول الطعام مقابل النمط الأوروبي

كثيراً ما أُسأل: ما هو الفرق بينهما؟ وأيهما أدعى إلى القبول؟ والجواب هو أن الأمريكيين والأوروبيين اعتادوا على طريقةٍ واحدة في تناول الطعام تُسمَّى حاليّاً النمط الأمريكي: أَمْسِك الشوكةَ باليد اليسرى، والسكينَ باليد اليمنى، اقطعْ بالسكين، ثم ضعْها على الجانب الأيمن من صحنك بحيث تكون حافَتُها المسنَّنة باتجاهك، ثم انقلِ الشوكةَ من يدك اليسرى إلى اليمنى. اغرزِ الشوكةَ في الطعام بقوَّة، وضع اللقمةَ في فمك مستعيناً بشفتيك، لا بأسنانك. وهكذا دواليك: تَقطع بالسكين، وتضعها جانباً، وتنقل الشوكةَ من اليد اليسرى إلى اليمنى.

تَـرى الطبقاتُ الاجتماعيةُ العليا في أوروبـا أن هذه الطريقةَ تحتاج إلى جهـدٍ كبـير. أما في إنكلترة، فقد توقَّفوا عـن عادة نقل الأدوات من يـدٍ إلى يد. وفي نمط تناول الطعام الأوروبـي يمسكون الشوكةَ والسكين بالطريقة نفسهـا: الشوكة باليد اليسرى، والسكين باليد اليمنى. تَقطع وتَبقى ممسكاً بالسكين بيدك اليمنى، وتُسند ساعدَك (لا مرفقك) إلى حافـةِ الطاولة. وتبقـى الشوكة بيدك اليســرى، وأسنانُها نحو الأسفل، ثـم تَغرز الشوكـةَ في الطعام. يمكنك استعمـالُ السكين للمساعدة على المنـاورة وضمان تثبيـت قطع الطعام الصغيرة بالشوكـة. احملِ اللقمةَ إلى فمـك بالشوكة، بيدك اليسرى، بحيث تكـون أسنانها نحو الأسفل، ثم ضع اللقمةَ في فمك مستعيناً بشفتيك لا بأسنانك، كما أسلفنا.

لا يوجد، في مسألة تناول الطعام، نمطٌ محدَّدٌ يمكن أن يقال عنه إنه صحيح أو خطأ أو أكثر صحَّة. فهذان نمطان من منطقتَيْن مختلفتين في العـالم. وإذا سلَّمنا بحقيقة أننا نعيشـ في عالَم واحد، فمن الحكمة أن نتفهَّـم ونعرف ما يتعلَّق بهذين النمطَيْن في تنـاول الطعام. وأُكرِّر ثانيةً بأنهمـا مقبـولان تماماً، ولا ضير أبـداً باتِّباع أحدهما ثـم الانتقال إلى الآخر في سياق المأدبة.

ثمـة ملاحظةٌ مهمـة وهي أنـه من غـير المناسب، بل مـن الوقاحة المحضة، الانصرافُ بالكلِّية إلى تقطيع الطعام والتهامه في أثناء حديث ضيفـك إليك، وبخاصة إذا كان هـذا الشخص في المراحل الأخيرة من بنـاء علاقة العمل. فليكـن اهتمامُك الوحيد منصبّـاً إلى ضيفك وإلى حُسْن الإصغاء إليه، لا إلى طعامك وشرابك.

ومهما يكن النمطُ الذي ارتضيتَه، عليك أن تَقطع قطعةً أو قطعتَيْن في المرة الواحدة، لتفسح المجال لنفسك للإجابة عن الأسئلة المفتوحة. وأرجو أن يكون معلوماً بأن تقطيع كامل الطبق مقدَّماً عادةٌ مُتَّبعةٌ لدى الأطفال.

رمز الخدمة الصامتة

للدلالة على أنك انتهيتَ من تناول الطعام، ثمة رمزٌ للخدمة الصامتة، وهو أنه إذا اعتبرتَ الصحفة على أنها قرص ساعة، فإن وضعك لأدوات الطعام على شكل وضعية الساعة 10: 20 تعني أنك انتهيتَ من تناول الطعام. هذه هي الإشارةُ الصامتة التي تعني لطاقم الخدمة أنك انتهيت من تناول الطعام. ملاحظة: أسنان الشوكة دائماً نحو الأسفل في النمط الأوروبي، ونحو الأعلى في النمط الأمريكي. وكذلك حافة القطع للسكين ينبغي أن تكون نحو الداخل باتجاهك، وليس نحو الخارج باتجاه الكؤوس، وأخيراً الشوكة تكون إلى القرب منك، والسكين إلى يمين الشوكة.

مواقف خاصة

ليست جميعُ ولائم العمل متكافئة؛ فبعضها أكثرُ صعوبةً من غيرها. إليكم بعضَ الحالات المحدَّدة التي يمكن مصادفتُها والتي تتطلَّب مستوًى خاصّاً من الانتباه إلى آداب السلوك والبروتوكولات.

غداء المقابلة

غالباً ما تُجـرى المقابلةُ الثالثةُ (وربما الأخـيرة) لطالبي الوظائف في المطعـم. والسبب هو أن هذا الموظَّـفَ المحتمَل سيَعلم أنك إذا أبديتَ سلوكاً جيداً على مائدة الطعام، فإنك لن تُربكه عندما تتغدى مع زبونٍ مُمثِّلٍ لشركتـه. هذا وتختلف مقابلةُ الغداء عـن غيرها من المقابلات، كمـا تختلـف عن غيرها مـن الولائم؛ ففيهـا يَحصُل اختبـارُ صلاحية الشخص للوظيفة. وليس غريباً أن يتعلَّق مصيرُ طالب الوظيفة بإنجاز مقابلة الغداء أو عدم إنجازها. فما الذي تحتاج إلى معرفته إذن؟

سؤال: وَصَلَ طعامُك، وأنت ترغب في كميةٍ كبيرةٍ من الفلفل على السلطـة أو قطعـة اللحم. فهل مـن المناسب أن تضـعَ الفلفل قبل أن تذوق الطعام؟

الجـواب: لا؛ لأن القاعـدة هي عـدم وضْع توابل علـى الطعام حتى تذوقـه. لمـاذا؟ لأنك تتَّخذ قـراراً كبيراً قبـل أن تقـدِّر التفاصيل: «هل يتطلَّب هـذا الطعام التوابـل؟» إن خبراء الموارد البشريـة يشاطرونني الـرأي بعدم توظيف أيِّ شخصٍ يضع التوابل قبل التذوُّق. فهم يرون أن هـذا العمل يدلُّ علـى مستوى من التهوُّر والتسـرُّع في المحاكمة العقلية. والمسألـةُ في حقيقتها اختبـارٌ للصلاحية في غاية الأهميـة. فكلُّ حركةٍ تؤديها في أيِّ مشهدٍ هي تحت المراقبة.

وأشـير في هـذا السيـاق إلى أنه ينبغـي أن تكون مستعـدّاً لحدوث صَخَـبٍ في غـداء المقابلة. فبعضُ الموظفـين يستغلون هـذه المناسبة

لاختبار نشاط المرشَّح للعمل. وقد يوحي ذلك بوجود تلاعبٍ في الطعام والخدمة. ومعلومٌ أن بيل غيتس مؤسِّسَ شركة مايكروسوفت يفعل هذا. ففي إحدى كتاباته وَصَفَ أسلوبَ المقابلة التي تتضمن العثورَ على عددٍ من المرشَّحين المتساوين في الأهلية، لكلٍّ منهم أوراقُ اعتمادٍ متساوية التأثير، وإجراءَ مقابلةٍ معهم على مائدة الطعام لاتخاذ القرار النهائي. وأخبرَنا بيل غيتس أنه حقّق نجاحاً يتمثّل في معرفة كيفية تصرُّف المرشَّحين في حالاتٍ من مثل: وصول شريحة لحم مشوية لا تصلح للأكل، أو حلويات فاسدة، أو طبخٍ رديء. وبعدها يراقب السيدُ غيتس كيف يتعامل المرشَّحُ مع هذه الحالة. كيف يعترض على بيل غيتس؟ وهل يشكو أم يبقى رزيناً؟ هل يَجمُل بالشخص أن يختار رفْع الصوت؟ وكيف يتعامل مع طاقم الخدمة؟ هل يُظهر لطاقم الخدمة الاحترام؟ هل كان رسميّاً أم يتقبَّل الاعتذار؟ متواطئ؟ فظّ؟ متعجرف؟ متسامح؟ صريح؟ يَعتقد غيتس أن هذه المرحلة تقدِّم للمرشَّح معرفةً عميقةً عن كيفية التصرُّف في ظروفٍ مماثلة في العمل، والتفاعل مع الناس الذين يمثلونه. وجميعُ هذه الخدع التي قدَّمها بيل غيتس إضافةً إلى معرفةٍ دقيقة عن هذا المرشَّح هي وسائلُ قد لا تتاح له فرصةٌ أخرى لاكتشافها.

سلّة الخبز

القاعدة هنا تقول: الأقربُ إلى السلَّة يتناول الخبز أولاً، ثم يناوله إلى الشخص الذي يليه عن يساره، ثم إلى الذي يليه عن يمينه، ثم يمرِّرها من اليسار إلى اليمين. إذا تناولتَ رغيف خبز، فلا تقطعه

نصفَين وتدهنه بالزبدة، ولكن اقطعْ قطعةً صغيرةً وادهنها بالزبدة وضعها في فمك.

لماذا؟ لأنك إذا وضعتَ لقمةً كبيرةً في فمك، وسألك أحدُهم سؤالاً ما، فقد لا تتمكَّن من الإجابة عنه جيداً. ولقد شاهدتُ أحدَهم وعاينتُ شخصيّاً ارتباكه وهو يهزّ رأسه ويمضغ محاولاً ابتلاع الطعام الذي في فمه بجرعاتٍ من الماء، ومؤخِّراً الإجابة. تذكَّر ثانيةً أنك لستَ هنا بقصد تناول الطعام. لذلك ينبغي أن تأخذ جزءاً صغيراً من رغيف الخبز، وتأكل قطعةً واحدةً في المرة الواحدة.

سؤال: كيف ينبغي أن تُمرِّر المَمْلَحة؟

الجواب: مرِّر المَمْلَحة والمَبْهَرة [وعاء الفلفل] معاً، بحملهما بأصابعك الثلاثة.

لبس السُّتْرة عند تناول الطعام

القاعدة هنا تقول: يجب لبس السترة وتزريرها عند تناول الطعام. وهذه القاعدة تتطابق مع ما يقترحه البروتوكول المتعلِّق بالولائم: عند الجلوس إلى طاولة الطعام أو الاجتماعات، ينبغي ألاَّ يَخلع الرجالُ والنساءُ السُّتَر، وأن يكون الزرَّان العلويان في عُرْوَتَيْهما، وأما الزِّرُّ الثالث فخارج عُرْوته. ومع ذلك، فثمَّة استثناءاتٌ لهذه القاعدة: عندما تكون الغرفة حارَّة، وحرارتها آخذةٌ بالازدياد، ولكن عليك أن تفكِّر مرتين قبل أن تخلع سترتك. والأفضل أن تَتَّبع مُضيفَك، فهو قائدُك هنا؛ فإن هو خَلَعَ سترته، فمن المقبول أن تخلعها.

بعض التحديات وكيفية التعامل معها

إذا كان الطعـام سيئـاً، أو كان طبخُـه لا يرضيك، فكيف تتعامل مع هذه الحالة؟ أحد الخِيارات هو إعادةُ الطعام، ولكن لا يُنصَح به عموماً في غداء العمل. حضرتُ مرةً عشاءَ عمل، أعاد فيه أحد المشاركين قطعةَ اللحـم الخاصة به لأنها غير مطهوَّة جيدّاً. وريثما نَضِجتْ قطعةُ اللحم وأُحضِـرتْ إلى المائـدة، كان الضيـوف قد فرغوا من تنـاول وجباتهم، وبدؤوا بتناول الحلوى والفواكه. لا شكَّ في أن قطعةَ اللحم ربما أصبحتْ ناضجةً تماماً في نهاية المطاف، ولكن هذا الموقف لم يكن بالتأكيد ذا أثرٍ إيجابـيٍّ على هذا الضيف. فبسبب عدم تناوله الطعام بتزامنٍ مع بقية الضيوف على الطاولة، كان غياب الوجبة الرئيسة صارخاً ومربكاً.

أكـرِّر ثانيةً أنه ليس منا مَن يَحضـر إلى طاولة غداء العمل من أجل الطعام. لذا، فإني أُشجِّعك -إذا ما تعرَّضتَ لموقفٍ كهذا- على الاحتفاظ بوجبتك وأكْل ما حولها: الخضـروات والبطاطا المهروسة، وأن تُكْثر من الاستراحـات، وأن تُحرِّك مـكان طعامك باستمـرار، وترشف شرابك، وتركِّز اهتمامك على محادثة العمل؛ فبإمكانك أن تأكل فيما بعد.

الاعتذار عن الانصراف

لا تحتاج إلاَّ أن تقول: «أعتذر إليكم» موجِّهاً الكلامَ إلى الشخص الذي تخاطبـه. ولا حاجةَ إلى أن تفصح عن المكان الـذي تقصده، أو السبب الـذي دعاك إلى الانصراف. وإذا ما اعتذرتْ سيدةٌ عن انصرافها من طاولة الطعام، فيجدر بالرجال القيام احتراماً لها.

مشكلة: نهضتْ إحدى السيدات للاعتذار عن الانصراف، ولم يقفْ أحدٌ من الحاضرين، حتى المُضيف نفسُه. فهل تقف، مجازفاً بجعل المُضيف يشعر بالخجل؟ فإن لم تفعل، فإنك تجازف بإهانة هذه السيدة، والحطّ من قيمك العليا في السلوك والتصرُّف.

الحل: اتَّخِذْ وضعيةً هي بين الجالس والواقف: انْهضْ قليلاً من مقعدك؛ ففي هذا إظهارٌ لاحترامك للسيدة على اعتذارها عن الانصراف، ثم عُدْ إلى ما كنتَ عليه، وفي هذا أيضاً محافظةٌ على قيمك العليا دون إحراج مُضيفك أو أحدٍ من الضيوف الجالسين إلى الطاولة. وسيكون لهذه اللفتة وقعٌ عظيم وأثرٌ إيجابيٌّ.

التعامل مع فاتورة الحساب

غالباً ما تكون لحظةُ وصول فاتورة الحساب مربكة. والسبيل الأمثل للتعامل مع هذه الحالة: أن ترتِّب سلفاً مع المدير بأن يأخذ قيمة الفاتورة مضافاً إليها الإكرامية من بطاقتك الائتمانية.

وبذلك تتأكَّد أن الفاتورة لن تصل إلى طاولة الطعام أبداً. وهذه هي الطريقة البارعة والمهذَّبة لتدبُّر هذه العقبة المحتمَلة.

والآن ماذا تفعل إذا ما وجدتَ غضروفاً في قطعة اللحم؟ القاعدة تقول: طريقةُ الدخول هي طريقةُ الخروج. لذا، إذا استعملتَ الشوكةَ لأخذ هذه القطعة غير الملائمة، فغطِّها بحذرٍ بالشوكة ثم أبقِها مغطاةً في طبقك، وتجنَّب إثارة الانتباه لما تفعله. ولا حاجة إلى القول: «عذراً، يبدو

أن شيئـاً ظهرَ لي يثير الاشمئـزاز. أرجو ألاَّ تنظروا»؛ بل ضَعِ الغضروفَ في أحد جوانب طبقك باستعمال الشوكة، دون تعليق أو لفتٍ للانتباه.

افترض أن إحـدى أدوات الطعام سقطت من يدك؛ ماذا تفعل؟ إذا كنـتَ في المطعم، فاطلب من النـادل التقاطها وإبدالها، أما إذا كنتَ في بيت أحدِهم، فالتقطها بنفسك ثم اطلب إبدالها.

والآن افترض أنك لم تجد النادل؛ فماذا تفعل؟ غالباً ما يُفتقَد طاقم الخدمة في أحرج الأوقات، ومع ذلك، فثمة طريقةٌ صحيحةٌ وأخرى غير صحيحـة للفـت انتباه النادل. أمـا الطريقةُ الصحيحـة، فهي أن ترفع إحدى يديك، مُعْلِياً السبابةَ والإصبع الوسطى. ذلك أنه ليس من المناسب أن تُفقّـع بأصابعك أو أن تصيح قائلاً: «يـا فلان!» أو: «يا جرسون»، بل ينبغـي أن تعامـل طاقم الخدمة باحترام. حـاول أن تعرف اسم النادل الخاص بمائدتك، كي تناديه به. ولا يَحْسُن أن تذهبَ للبحث عنه. فإن وجدتَ نفسك في ورطةٍ حقيقية، فاطلبْ من أحد عناصر طاقم الخدمة في المطعم أن يبلِّغ النادل المسؤول عن مائدتكم بالحضور.

افترض أن النادل بدأ بتنظيف طاولة الطعام قبل أن ينتهي المدعوون من تناول الطعام، فماذا تفعل؟ إن هذه الواقعة ينبغي ألاَّ تَحدث مطلقاً. فـإذا كانت الوليمةُ مهمةً على وجه الخصوص، فمن المناسب أن تراجع هذا الأمر مـع طاقم الخدمة مقدَّماً لتجنُّب حدوثه. وبافتراض أن هذا حدث فعلاً، فـلا تُربِك النادلَ الذي يحاول أن يكون فعالاً، فلربما يكون غـير عـالم بالأمر، أو أنه نسي. بل نادِهِ باسمه وقـل: «لِمَ لا ننتظر قليلاً ريثما يُتِمُّ جميعُ الحاضرين طعامَهم، ثم تُنظِّف الطاولة؟».

إرشادات تتعلّق بوليمة العمل

يرجى أخذ العلم، قبل كلّ شيء، أن طلب أي نوعٍ من الطعام لا يخلو من تحدٍّ ومجازفة، سواءٌ أكان من اللحوم أو الأسماك أو البيتزا، وأن الطعام ليس هو غايتك من الحضور. لذا ضع في اعتبارك أن تطلب طعامًا يَسْهل تناوله في أثناء دعوة العمل.

- الهمبرغر: تناوله كالسندويش. اقطعه نصفين، أو أربعة أرباع.
- البيتزا: ليس من الخطأ استعمالُ الشوكة والسكين، بل إن استعمالَهما يسهّل التعامل مع قطعة البيتزا، وخاصةً إذا كانت مغطاة بأنواع مختلفة من المطيّبات. يقترح النموذج الإيطالي ثني القطعة المثلثة على شكل السندويش، وتناوُلها بدءًا من الطرف الرفيع.
- الحساء: امسك الملعقةَ وكأنك تمسك بالقلم. اغرف الحساء بملعقتك، وأبْعِدِ الزائدَ منه بلطفٍ على حافة الصحن. ارشف الحساء من جانب الملعقة، لا من رأسها؛ من دون أن تُحدث صوتًا، ولا تنفخ الحساء بفيك لتبريده، ولا تغمس الخبز فيه ليكون ثريدًا أو كالثريد.
- سكين السمك: امسكها بيدك كما تمسك القلم، واثنِ شريحة السمك على أسنان الشوكة؛ ولا حاجة إلى نشر الشريحة.
- المناديل التي توضع حول العنق كالصدرية مناسبة للأطفال فقط، لا للكبار.

- السرطان البحري: لا بأس من وضع الصدرية عند تناوله. والواقع أن كثيرًا من المطاعم تضع الصدرية للزبون وتبذل ما في وسعها لمنع وقوع حوادث ممكنة عند تناول السرطان البحري، ما لم يكن الزبون ماهرًا جدًا.

- الكعك المحلّى: تستطيع غمّس هذا الكعك بالقهوة في بيتك فقط؛ أما في مأدبة فلا.

- الصلصة: من الممكن أن تجعل الخبز يتشرّب الصلصة. والطريقة لفعل ذلك، هي أن تقطع قطعةً صغيرة من رغيف الخبز، ثم تغرز الشوكةَ فيها، وبعدها تمسحها بالصلصة.

- البهارات: توضع عادةً في وعاء مع ملعقة صغيرة. استعمل الملعقة لوضع البهارات في طبقك.

- السلطة: يُفتَرض أن تكون السلطة محضّرة بحيث لا تحتاج أوراقُ الخس إلى تقطيع؛ فإن لم تكن كذلك، فمن الممكن استعمال سكين السلطة لتقطيعها.

- الخبز والزبدة: اقطع قطعةً صغيرة من الخبز، وادهنها بالزبدة. افتح قالب الزبدة فوق قطعة الخبز. واستعمل السكين الخاصة بالزبدة للحصول على رقاقة منها.

- شرائح الليمون: يُفتَرض أن تكون الشرائح مقطّعة سلفًا، وإلا فيجب تقديمها مع ملعقةٍ مسننة.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... كان الطعام رديئًا أو كانت الخدمة سيئة.

ينبغي ألاَّ يحصل مثل هذا، لأنك اجتهدت في اختيار المطعم سلفًا اعتمادًا على ما يفضله زبونك. فإن حصل ذلك بعد أخذك بالأسباب، فعالِج المسألة في أثناء الطعام، وتجنَّب المجابهة والصدام والتشكِّي لدى مسؤولي المطعم أمام الزبائن. واقبل تحمُّل المسؤولية، وقدِّم اعتذارك نيابةً عن المؤسسة. واستغل هذا الموقف لتحديد موعد لوليمةٍ أخرى.

8



تقديم العروض

تُعَدُّ العروضُ جزءاً أساسيّاً في عالَم إدارة الأعمال. ومع أنَّ بعضَها جذَّابٌ وغنيٌّ بالمعلومات المفيدة، فإنَّ معظمها معقَّدٌ وملتوٍ. وربما نكون قد عانينا من تجاربِ تقديم العروض أكثَر بكثيرٍ مما كنا نرغب. على أننا تَعلَّمنا الكثيرَ من العروض التي نجحنا في تقديمها، وما نزال نتعلَّم المزيدَ من العروض التي أخفقنا في أدائها. ولما كنا جميعاً نسعى إلى تقديم عرض احترافيٍّ بارز، فإن غايتَنا يجب أن ترتكز على دعامتَين هما: تكوينُ خبرةٍ معرفيةٍ إيجابيةٍ لدى الجمهور، وإيصالُ الفكرة إليهم بوجهٍ فعَّال. وتؤدي آدابُ السلوك والبروتوكولات دوراً حيويّاً في هذا المسعى، لأنها تجعلك متميِّزاً. ذلك أن تنفيذَ عرضٍ ممتازٍ يُتيح لك فرصةً أخرى للتميُّز. وإن إتقان فنِّ العرض يتطلَّب معرفةً ومزيداً من التدرُّب. تذكَّر دائماً أن استغلالَ الأمور الدقيقة والأشياء

الصغـيرة -قبل العرضـ وفي أثنائه- هو الذي يعطي الأثـرَ الإيجابيَّ الكبير في جمهورك.

يبـدأ تنفيذُ العرض المتميِّز قبل وقوفك على المنصَّة لتحية الجمهور بوقـتٍ طويل. لـذا، عليك أن تُحضِّر مـادَّة عرضك، وتُحيـط بها علماً وتتملَّكهـا، وتتـدرَّب علـى إلقائهـا بحيـث لا تحتـاج إلى النظـر إلى بطاقاتـك الاسترشادية. لأن هـذا العرضَ إما أن يجعلَـك ناجحاً إلى أقصـى الحدود، وإما أن يكون العكـس تماماً. إليك قصةً تعزِّز الفكرةَ القائلـةَ بأن تحضيرَ مـادة العرض والتمكُّن منها تعطـي نتائجَ تتجاوز جميـعَ العوامل الأخـرى في العرض: طُلِـبَ منِّي مـرةً أن أَنْقُد مناظرةً بين مرشَّحَـيْن لمنصب العمدة. كان الأول، وهو القائم بالمنصب حاليّاً، محنَّكاً وذا كياسة، وكان لباسُه غايةً في الأناقة وقت المناظرة، ومظهرُه مذهـلاً. ولكنْ، عندما حان وقت إعطـاء الخلاصة في ختام المناظرة، قرأ هذه الخلاصة بحذافيرها من مدوَّناته.

وفي المقابـل، كان خصمُه رافضاً بعضَ الشـيء للأعراف والتقاليد، ويبـدو أن هذه هي المناظرةَ الأولى التي يجريها منذ مدةٍ طويلة. ومع أنه كان يرتـدي لباسـاً غير مناسب، ويضع ربطةَ عنـقٍ فاقعة، ويلبَس حذاءً كأحذية عمال البناء، فإن سلوكَه في أثناء المناظرة وملاحظاتِه الختاميةَ التـي استظهرها دون العودة إلى بطاقاتـه الاسترشادية كانت تدلُّ على الثقـة والجرأة. كان إلقاؤه صادراً من القلب، وحظي بإعجاب بالجمهور بجـدارة. ومـع أنـه لم يكن يبـدو كذلك، فقـد كان متميِّزاً حقّـاً. لماذا؟ لأنـه كان متمكِّنـاً من مـادة عرضه، وحـين تكلَّم شعر الجميـعُ بصدقه

وإخلاصه. وكان مستوعباً للمعلومات التي يقدّمها، ودقيقاً في كل معلومةٍ ورقمٍ وتاريخٍ وسجلٍ يتعلّق بخصمه. واستطاع أن يبثّ المصداقية والثقة، فحازَ علـى تصويتي منتصـراً في هذه المناظرة. وهكـذا، فإن من المهم جـدّاً أن تتمكّـن من مادة عرضك، كـي تكسب الثقة. ولقـد نبّهني أحد أصدقائـي المخلصين مرةً قائـلاً: «إن اللحظةَ التي يَشعر فيها جمهورُك بضعفك، هي اللحظة القاضية». لذا، فإن عدم التمكّن من مادة عرضك لتقديمها بثقةٍ وجدارة سيقضي على مصداقيتك.

ثمـة مظهـرٌ آخـرُ للتحضـير للعرضـ (وخاصـةً إذا كنـتَ تَعرض لمجموعـةٍ استثنائيةٍ من الأشخاصـ؛ كحلقة بحث أو مجموعةٍ صغيرةٍ لا تمـلأ قاعة محاضـرات)، وهو أن تحاول الحصول علـى قائمة بأسماء الحضور سلفاً. سيمكّنك هذا مـن تحضير محتوى العرض والاستعداد لطريقة إلقائه، وذلـك بفضل معرفتك بخلفية جمهورك واهتماماتهم. وبقـراءة قائمة أسماء الحضور، ستتاح لك الفرصة للتدرُّب على النطق بأسمائهـم. وهذا سيساعدك حتماً على الظهور بمظهر عارضٍ متميّز. وسيعلم جمهـورُك بأنك لست مجرّد عارضٍ روتيني، بل جعلتَ عرضك مناسباً لمتطلباتهم.

استخدام الأجهزة التقنية

حضّر أجهزتك، وتَحقّق مـن جاهزية جميع وسائل العرض، ومنها: برنامج Power Point، وأوراق العرضـ، ونظام الصوت، والتجهيزات السمعية/ البصريـة. ذلـك أن أيَّ خلـلٍ في الأجهـزة في أثنـاء العرض

سيكـون له أثرٌ سلبـيّ. حَضَرْتُ مـرةً عرضاً تعطلَّتْ فيـه الأجهزة مدة ثلاثين دقيقة، فكانت النتيجة في النهاية إخفاق العارض.

اللباس

إن مظهـرك الخارجي أمرٌ حيويٌّ في تكويـن صورتك لدى جمهورك وانطباعاتهـم عـن شخصيتـك؛ لأنهـم سيَحكمـون لـك أو عليـك من مظهـرك. لذلـك عليك أن تتقن فنَّ الظهور، فهـذه أول خطوةٍ مهمةٍ في هذا الشأن. وقد اتَّخذتُ لنفسي قاعدةً بأن ألبَس باحترافيةٍ تقضي بأن يكـون لباسي، في بعض الحالات، أعلى بدرجةٍ من لباس الحضور. فإذا شعـر الجمهور بأنك الخبير في هذا الباب، أُعجبـوا بك وقدَّروك. إذن المهـم الالتزام بمستوياتٍ عاليـةٍ من الجـودة في كلِّ مظهرٍ من مظاهر العرضـ. ومع أن اللباس العادي (غـير الرسمي) أصبح مقبولاً في هذه الأيام لـدى بعض الشركات، فإنني أعتقـد أن عارضاً قادماً إلى شركةٍ غريبٍ عنها، عليه أن يَظهر بمظهرٍ احترافيٍّ. لذا ينبغي أن يعبرَّ لباسُك عن احترافيتك في مجال عملك.

ثَـمَّ سببٌ آخر يدفعك إلى الاهتمام بمظهرك، وهو أنك حين ترتدي ملابس لائقة، فلن تشغل تفكيرك في مظهرك في أثناء العرض. وعندما تكون واثقـاً تماماً بأن لباسك مناسب، فلن يتشتَّـت انتباهُك، وسيكون بإمكانك أداء العرض وإيصال رسالتك بثقة. ومع أننا خصَّصنا الفصل الحادي عشر لموضوع اللباس، فلا بأس بتقديم بعض الأساسيات المتعلِّقة بلباس العرض:

اختر لباساً ذا ألوانٍ دكناء ونوعيةٍ جيدة: من الألوان المناسبة للرجال والنساء: الأزرق البحري، والرمادي الغامق، والمقلَّم، والأسود. ليس من الضروري ارتداء طقمٍ ذي ثلاث قطع، إذ إنها تُعَدُّ في هذه الأيام مبالغةً في اللباس، ومع ذلك، فمن المناسب ارتداء طقم مع ربطة عنق. أما النساء، فينبغي أن يَخْتَرْنَ بِذْلة أو سترةً مع بنطال. على أن التنورة ما تزال أكثر أنواع الألبسة احترافاً للنساء.

البس أحذية مناسبة لرجال الأعمال: تذكَّر أنك حين تكون على المنصة، يكون النظر المباشر لجمهورك موجهاً نحو قدميك. يُفضَّل للرجال الأحذيةُ السوداء ذات الأنشوطة (الرباط)، وللنساء الأحذية الكلاسيكية دون فتحات من الأمام أو الخلف.

بعد أن تختار لباسك المناسب، قد تجَد -عندما تصل إلى مكان العرض- أن القيود المطلوبة على اللباس أقلُّ مما تتوقع. وإنه لمن السهل دوماً أن ترتديَ ملابسَ ذات مستوًى أعلى، ولكنه حتماً أسهلُ بكثير، وأقلُّ إجهاداً من أن تصل إلى مكان العرض وتكتشف أن لباسك أقلُّ مما يناسب تلك المناسبة.

إليك قصة تُبينُ وجهة نظري: أذكر أنني كنت في أحد الفنادق الباذخة في فلوريدا أدير أعمالَ تدريب، فوجدتُ أن جميعَ الموظفات يَلْبَسْنَ أحذيةً مفتوحةً من الخلف، مع أنها تُعَدُّ محظورةً على النساء في عالم الأعمال. وعندما سألتُ موظفةً قريبةً مني عن هذا، أخبرتني بأن هذا النوع من الأحذية مقبول تماماً هناك. وبعد أن تأكَّد لي ذلك تماماً، غيرَّتُ حذائي

ولبستُ حذاءً مفتوحاً من الخلف بكلّ ثقةٍ وجرأة. تذكَّر بأن الجمال في معرفة قواعد السلوك يكمن في معرفة متى يمكنك أن تتجاوزها. لقد سألتُ وقرَّرتُ أن أتجاوز القواعد من أجل التواصل والتكيُّف مع جمهوري. ولكن سائرَ ملابسي كانت ما تزال احترافيةً تماماً.

اللباس غير الرسمي في العمل

كان اللباسُ غير الرسمي فيما مضى يُعَدُّ مقبولاً بغية تحقيق انسجام مع الشركات التي تقوم تقاليدها على ارتداء بنطال الجينْز الأزرق والقميص القطني. أما اليوم، فقد عادت كثيرٌ من الشركات إلى اعتماد اللباس الرسمي لسببين؛ أولهما: أن اللباسَ غير الرسمي قد أُسيء استعمالُه إساءةً بالغةً في عالم الأعمال، وثانيهما أنه وُجِد أن اللباسَ المتهَنَ يعطي انطباعاً عن أداءٍ واهنٍ في العمل. ومن الطريف أنني اطَّلعتُ على مقالةٍ نشرتها وكالة Associated Press عن تجربةٍ شاركتْ فيها 100 شركةٍ منتقاةٍ عشوائيّاً، ومختلفة المشارب من شتى أرجاء البلاد. وافقتْ هذه الشركاتُ على تغيير لباس العمل من الرسمي إلى العادي لمدة سنة. من هذه الشركات: شركاتُ محاسبةٍ معتمَدة، ومحاماة، وتصنيع، وهندسة، وخدمات مالية، وغيرها. وفي نهاية السنة، قرَّرتْ 99 شركة من أصل المئة العودة إلى اللباس الرسمي لسببين هما: (1) أن اللباس غير الرسمي أُسيء استعمالُه، كاستعمال القميص الرِّباطيّ [لا قَبّة له، ولا رُدنَين، ولا فتحة أمامية، مزوَّد برباطين كَتِفيَّ]، والثوبِ الذي يَكشف عن الجذع من الجسم، وغيرهما من

الألبســة التي شاع استعمالها. (2) ولعلَّه الأهــم، وهو أن هذه الشركات أكدَّتْ أن اللباسَ المتهَنَ يعطي انطباعاً عن أداءٍ واهنٍ في العمل.

هــذا وقد أصبــح من المستبعد أن تُعَدَّ مغاليــاً في لباسك إذا ارتديتَ ملابسَ رسمية. وبالطبع، ينبغي أن ترتدي من الملابس ما يناسب مجال خبرتك؛ فمثلاً، إذا كنت خبيراً في الجَداجِد [جمع جُدْجُد: صَرَّار الليل] والتماسيح، وأجريتَ عرضاً عن هذا الموضوع، فإن لباساً باللون الخاكي هو خيارٌ مقبول. أما إذا كان مجال عملك في المحاسبة، أو في الضرائب، أو في التسويــق، فينبغي أن يُعطي لباسُــك انطباعاً عن خبرتك، والقِيَم الاحترافية التي تُمثِّلها أنت وشركتك.

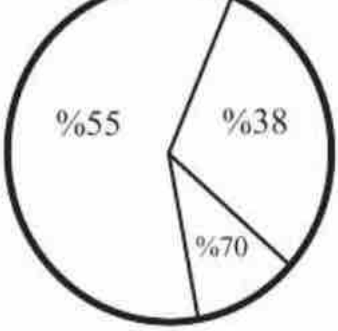
إرشادات أخرى مهمة في التحضير:

- اذهب إلى غرفة الاستراحة، وتأكَّد أنك في كامل أناقتك.
- ينبغــي أن تصل باكــراً، بحيث تستطيع أن تتفقَّد كلَّ شيءٍ في القاعة.
- قف عنــد الباب، ورحِّــب شخصيّاً بالقادمــين وصافحهم؛ فالمصافحة تزوِّدك بمعلوماتٍ مهمة في تقدير حجم الحضور وتكويــن رأيٍ عنهــم. وهذا يساعدك على مزيــدٍ من التحكُّم في أثناء العرض، ويُعرِّفك أيضاً بالأشخاص القلقين، والذين يفضِّلون الجلوس بعيــداً، والمتلهِّفين والمتحمِّسين، والمتشوِّقين للعرض، والذيــن يرغبــون لو أنهــم في غير هذا المــكان. إن

جميع هؤلاء الأشخاص يُعَدُّون أكبر تَحَدٍّ مباشرٍ لك، لذا ينبغي أن تستوعبهم!

إن طبيعة جمهور الحضور تختلف من عرضٍ إلى آخر، لذا ينبغي أن تراعيَ هذا الاختلاف، وأن تكيِّف عرضكَ بما يتناسب مع الحضور. تعرَّف إلى ترتيب القاعة وتجهيزاتها لتألفها، وكن متمكِّناً من مادة العرض، واظْهر بمظهرٍ رائعٍ واحترافيٍّ، ثم أبدأ بأداء العرض. إن التحدِّي الذي يرافق كلَّ عرضٍ من عروضك هو أن تنال رضا الحضور، وتَسْتَميلهم إليك.

أَظْهِر الحيويةَ والحماسة! فحماستُك وابتهاجك وأنت هنا، تتعدَّاك لتنتقل إلى جمهورك. ذلك أننا نحن البشر ننجذب بطبيعتنا إلى الطاقة الإيجابية. وإن مفتاح الفوز هو أن تغمرك سعادةٌ حقيقية لكونك هنا، وأن تكون شاكراً لهذه الفرصة التي أتيحت لك لإعطاء الجمهور المعلومات التي تعتقد أنها تساعدهم. كن صادقاً ومخلصاً، لأن ذلك يتجلَّى في سلوكك وتصرفاتك، وحركات جسمك، واتصالك البصري بالآخرين. والعكس بالعكس. وسيشعر مَن حولك بك إن كنتَ تتصنَّع أو تتكلَّف بطريقةٍ أو بأخرى. فإذا شعر الحضور بضعفك، غلبوك على أمرك، وقُضِي عليك! أنا أعرف هذا لأنه حدث معي.



التواصل البصري = 55%

التواصل اللفظي = 38%

المحتوى = 7%

لـذا، فـإن الحيويةَ والحماسـةَ مهمتان جـدّاً لِلَفت انتبـاه الجمهور وشدِّهم إليك. وتذكر أن كيفية الإلقاء تمثل نسبة 38%.

عندما يبدأ العرض:

- قف، وأصغِ إلى الشخص الذي يقدِّمك إلى الجمهور.
- صافـح الشخصَ الـذي قدَّمك. غالباً مـا يتضمَّن التقديم قائمـةً بإنجازاتـك. تَقبَّل هـذه اللحظة من المديـح وتسليط الأضواء بتواضع.
- قف، وأعطِ جمهورك الفرصةَ لينظروا إليك، وانتظر مدة 5 إلى 15 ثانية. أما النساء فينتظرن مدةً أطول.
- اشكـر الأشخاصَ الذيـن قدَّمـوك ووجَّهوا إليـك الدعوة للحضـور. واحرص على متابعـة الاتصال البصـري مع كلِّ مَـنْ تذكر اسمه. واشكـر الحاضرين على الوقت الذي بذلوه للحضور.
- اخلـع ساعـة يدك. كـي تتجنَّـب الغلطـةَ القاضيـة (على صغرها) المتمثِّلةَ بالنظر إلى الساعة في أثناء العرض. فليس هنـاك ما هو أشدُّ تنفيراً من أن ينظـر العارضُ إلى ساعته. لمـاذا؟ لأن إلقـاء نظـرة خاطفـة إلى الساعـة، ولـو كانت لا شعوريـةً، هي محاولةٌ منك للتقيُّد بالوقت، وهذا يوحي بأنك تتـوق إلى المغـادرة أو أنك غير راغب حقّاً بـأن تكون هناك. ولعلَّك تَذْكر المناظرةَ الرئاسية المشهورة التي جرت بين جورج

بوش وبيل كلينتون عندما نظر الرئيس بوش إلى ساعته. فقد عُرض هذا المشهد في المحطات التلفزيونية الوطنية وأعطى انطباعاً لا ينسى لدى المشاهدين. هذه الحركة البسيطة شوَّهتْ بقسوة مصداقية الرئيس بوش. لا أحد يتذكر شيئاً من مضمون هذه المناظرة ومحتواها، ولكن الجميع يتذكرون نظرة الرئيس بوش إلى ساعته لتفقُّد الوقت. كانت تلك زلَّةً صغيرةً في مظهرها، ولكنها كانت باهظةَ التكاليف، ويمكننا جميعاً أن نأخذ منها العبرة.

ومع ذلك، فمن المهم أن تكون متنبِّهاً للوقت في أثناء عرضك. قد تكون محظوظاً بوجود ساعةٍ في قاعة العرض، أو جهازاً يبينٌ الزمن المتبقي أو عدد شرائح العرض المتبقية. وفي هذه الحالة ينبغي أن تعرف مكان الساعة، أو أن تنظر إلى ساعة يدك ولكن بعد وضعها على الطاولة، وبذلك تستطيع الاطلاع على الوقت دون لفت انتباه أحد. استعملْ ما شئتَ من الوسائل التي تساعدك على الالتزام بالمخطط الزمني للعرض، فهذا أمرٌ مهمٌّ جدّاً. إذ لا يوجد ما هو أسوأ من تجاوز الوقت المحدَّد، والتعدِّي على أوقات الآخرين النفيسة.

عند بدء العرض:

- الكلمة الافتتاحية: مازال إلقاءُ بعض الدعابات في الكلمة الافتتاحية أمراً مستحسناً بغيةَ إشاعةِ جوٍّ من الراحة والتحرُّر من التكلُّف لدى الجمهور، وإقامة اتصالٍ مباشرٍ معهم. ولكنْ إذا لم تكن الدعابةُ ذاتَ صلةٍ بالموضوع، فلن تُحقِّق شيئاً بها.

انتبـه جيـداً إلى طريقة الإلقـاء، إذ إن الدعابة فنٌّ لا يجيده أي شخصٍ بصورةٍ عفوية. لذا، عليك أن تعرف: هل أنتَ من الصنف الذي لا يجيد إلقاء الدعابات؟ وقد تكون بحاجةٍ إلى مزيدٍ من التدرُّب على هذا الأمر المهم. فلا شيءَ أسوأ من أن تبدوَ فظّاً غليظَ القلب، وخاصة عند الانطلاقة الأولى. حاول أن تُلقـيَ كلمتك الافتتاحية أمام جمهورٍ تجريبيّ قبل إلقائها في العرض، وانظر كيف يتجاوبون معك.

☜ مَهِّدْ لمادة العرض، وقدِّم لجمهورك نظرةً عامة عما يتوقَّعون أن تحدِّثهم به؛ وتَذَكَّر أنك تسعى لكسب الثقة وتطوير العلاقات. واجعلهم على اطِّلاعٍ لما يتوقعون، واطلب الإذن بالمتابعة.

☜ انـزل عن المنصة. أنا شخصيّاً أحـاول النُّزول عن المنصَّة فـوراً، إذا كان ذلك ممكناً، وبذلك أُلغي حاجزَ المنصَّة بيني وبين الحضور، وأتَمَكَّنُ من التواصل معهم بوجهٍ أفضل.

☜ استعمل مكبرِّ الصـوت (الميكروفون) القِلاديّ [ميكروفون صغـير يعلَّق حـول العنق كما تعلَّق القِـلادَة] أو المِسْماع الذي يُثبَّـتُ على الأذن بدلاً من مكبر الصوت المحمول باليد. لأنك إذا تمكَّنـتَ من التجوُّل بين جمهورك، ومـن استعمال يديك بِحُرِّيـة، تكـون أكثر فاعلية وقدرةً على إقامـة اتصالٍ أفضل مع الحضـور، وتُحفِّز طاقةً أكبر، وتولِّـد مشاركةً أقوى لهم. ذلـك أنه من السهـل أن يتشاغل عنك أحـدُ الحاضرين إذا كنـتَ على منصَّـةٍ بعيدة، على حين أنه مـن الصعب جدّاً أن

يتجاهلَـك إذا كنتَ تتجـوَّل قريباً من مـكان جلوسه، موجِّهاً إليه سؤالاً مباشراً باستعمال اسمه الذي تستطيع قراءته من بطاقته بسبب قربك منه.

استعمال وسائل العرض البصرية وبرنامج Power-point في العروض

أيـن ينبغي أن تقف؟ لما كان الناسُ يقـرؤون من اليمين إلى اليسار، فإننـا نقترح أن تقف إلى يمـين جهاز العرض، لأن الجمهـورَ يَرْقُبونك أنـت، وبذلـك تتأكَّـد أن نظرتَهـم الأولى ستكون إليك أنـت. إن وسائل العرض كبرنامج Power-point، وأجهزة الإسقاط العُلوي، وورق العرض [مجموعـة أوراق كبيرة معلَّقة رأسيّاً، يَكتب عليها المحاضرُ بخطٍّ كبير، كلما امتلأتْ ورقةٌ كَتَبَ على التي تليها]، وغيرها.. ينبغي أن يُنظَر إليها على أنها مجرَّد أدواتٍ مساعدةٍ للعرض لا أكثر. ذلك أنه ينبغي أن تكون أنتَ النقطةَ المحوريةَ لعرضك، لا هذه الأدوات.

كثـيراً ما يَظنُّ العارضون أن استعمالَ وسائل عرضٍ متعدِّدة سيعزِّز فاعلية العرض، غير أن الواقع هو أنها تُقَلِّل من تأثير العرض لدى معظم الحاضريـن. تَذَكَّـر أن التحـدِّيَ الذي يواجهك هـو أن تجعل جمهورَك متفاعـلاً معك بصفتـك عارضاً فعّـالاً، ومفعماً بالنشـاط، ومتحمِّساً، ومخلصـاً، وذا شخصيةٍ مؤثِّرة. ولا شكَّ في أن هذا أفضل بدرجاتٍ من أن تعرض لهم صوراً من جهاز الإسقاط.

ملاحظة تتعلَّق ببرنامج Power-point: إياك أن تقرأ ما كُتب على الشرائح في أثناء العرض. فلا شيءَ أكثرُ إهانةً من أن تطلبَ من الآخرين بَذْلَ وقتهم لحضور عرضك، ليَجدوا أنك إنما تقرأ شرائح العرض، كلمةً بكلمة. فهم يستطيعون قراءتها!

إن أهمَّ مصدرٍ لقوّتك هما عيناك. لذا ينبغي أن تَستعملَهما في النظر المباشر إلى عيون الحاضرين. ابدأ بالشخص الذي يجلس في أبعد مكانٍ من القاعة، وثبّت نظرك إليه، وتواصل معه بصريّاً إلى أن تُكمل الفكرةَ التي تقولها. ثم وجّه بصرك إلى شخص آخَرَ يجلس في آخِرِ القاعة؛ وثبّت نظرك إليه وتواصل معه بصريّاً إلى أن تُكمل الفكرة. فالتحدّي الذي يواجهك هو أن تُشْعِر كلَّ شخصٍ في القاعة بأنك إنما تتحدَّث إليه مباشرة.

هذه تِقْنِيَّةٌ رائعة إذا ما أُحْسِن أداؤها. كنتُ مرةً في قاعة احتفالاتٍ بحضور 800 شخص، ألقى فيها الرئيس كلينتون خطاباً في المؤسسة الأكاديمية الوطنية في مدينة أناهايم. وقد كان الرئيسُ كلينتون - عندما كان حاكماً سابقاً لولاية آركنسو- يرتبك بالفعل في تَلَمُّس طريقه نحو المنصَّة، ويتلعثم في كلامه، وتَسْخر منه الصحافةُ بعنفٍ وتهزأ به. أما اليوم، فقد أصبح الرئيسُ كلينتون، بما لا يُقاس، المتحدّثَ الأكثرَ جاذبية (وأجراً) بين المتحدّثين في البلاد، وذلك لأنه اعتمد تقنيةَ جَعْلِ كلِّ مَن في القاعة يَشعر بأن الرئيسَ يتحدَّث إليه مباشرة. وأصبحتْ هذه التقنيةُ سمةً مميزةً له ولأسلوبه الشخصي، ولو كان في قاعةٍ يحضرها 800 شخص.

لا تُلقِ نظراتٍ عابرة، ولكن انظر إلى أحد الأشخاص، وأكمل فكرتك وأنت تنظر إليه، ثم انقلْ نظرَك إلى شخصٍ آخر وأكْمِل الفكرةَ التالية. حاولْ إقامةَ اتصالٍ بصريٍّ مع كلِّ فردٍ في القاعة، واتَّبِعْ خطةَ الشخص الواحد للفكرة الواحدة؛ لأنها تُشعر كلَّ شخصٍ تنظر إليه بأنك تتحدَّث إليه مباشرة. إن العارضَ الأكثر تأثيراً هو الذي يسعى لجذب الحضور إليه. لذا، ينبغي أن تبدأ اتصالك البصري بالشخص الأبعد عنك، ثم الأقربَ فالأقرب.

إن عينيك هما الرسولُ المهمُّ إلى جمهورك، ولو لم تكن تنظر إليهم. وليكن معلوماً لديك أن عينيك يمكن أن تجولا في أثناء حديثك واستماعك وإجابتك عن الأسئلة والتعليقات. فإذا ما طَمَحَ بصرُك إلى السماء أو إلى السقف، فهذا يوحي بأنك تَستغيث وتطلب النجدة، وهذه صورةٌ لا تدلُّ على السيطرة. وكذلك فإن النظر يميناً ويساراً يوحي بخصلةٍ من المراوغة أو عدم استحقاق الثقة. أما النظر إلى الأسفل مع التوقف، فيُظهر أنك شخصٌ عميقُ التفكير، ومصمِّمٌ على إعطاء إجابةٍ صحيحة. وهكذا، فإن النظر إلى الأسفل أكثر إيحاءً بشخصٍ مستغرقٍ في التفكير.

تدرَّبْ على استعمال عينيك، تماماً مثلما تتدرَّبُ على إلقاء كلمتك. أذكر أنني عندما بدأتُ حلقاتي الدراسية الجامعية، كنتُ أتدرَّب على فنِّ الاتصال البصري. فكنتُ أصفُّ كلابي الثلاثة، وأضع ابني الصغير (عمره سنتان) في كرسيِّه المرتفع، وعدداً من صور أصدقائي وأفراد عائلتي في أرجاء الغرفة، وأحاول إقامة اتصالٍ بصريٍّ مباشرٍ مع كلِّ

منهـم. وقد نجحـتْ هذه الطريقـة! وشعرتُ أن الجميـع، حتى كلابي، يقـرؤون نظراتي! فعليك بالتدرُّب، ولـو كان الحاضرون لهذه الجلسات غير حقيقيين، فلقد ساعَدني هذا التمرين حقّاً.

حاولْ إبقاءَ يديك هادئتين. وينبغي أن يكون التعبيرُ باستعمال اليدين في أقلِّ قـدرٍ ممكن. وفي حين أنك لا ترغب في إبقـاء يديك ثابتتين إلى جنبيك كالروبوت، فإن المبالغة في تحريك اليدين بحركاتٍ متكلَّفةٍ يمكن أن يكـون مشتتاً للانتباه. ومع أن الاستعمـال المفرط لليدين وللحركات الإيمائيـة مقبولٌ في بعض البلدان، فـإن الإكثار منه قد يكـون صارفاً للانتباه على وجه العموم. لذا، حاول الإقلال منه قدر المستطاع.

حافظْ على وضعيةِ وقوفٍ احترافيةٍ صحيحة، وانتبهْ إلى أثرِ حركاتك في أداء العرض الذي تقدِّمه. شُقَّ طريقك باتجاه جمهورك بدلاً من أن تقـف منتصبـاً أو مائـلاً إلى الخلف وكأنك بعيدٌ عنهـم أو معتزلٌ لهم، فهذا يوحي بأنك تنأى عن الجمهور بدلاً من اجتذابهم إليك.

الإجابة عن الأسئلة

مـن الشائع أن يَرُدَّ المحاضر علـى الأسئلة التي يتلقَّاها بعباراتٍ من مثـل: «هـذا سؤالٌ جيـد» أو «إنه سـؤالٌ رائع». ومع ذلك ثمـة أمرٌ دقيق أخـبرني به شخصٌ كان في إحدى محاضراتي، وأودُّ أن أعرضه عليكم؛ قـال إن أحدَ الحضور علَّق قائلاً: «لم أكن أعلم أنهم سيُقَيِّمون سؤالي». لذلك نقـترح أن يكون رَدُّ المحاضر على الأسئلـة بعبارة: «أشكرك على

سؤالـك»، ثم الشروع في الإجابة بثقة. وإذا كان عدد الحاضرين كبيراً، فقـد تكـون هناك حاجةٌ إلى أن يعيـد المحاضرُ السـؤالَ أولاً، ثم يجيب عنه. أمـا مسألة تقييم السؤال المطروح، فإنهـا توحي لصاحب السؤال بأن سؤاله لم يكن موفَّقاً.

تنبَّـه إلى صوتـك بجميع وجوهه: قَوامه، وجهارتـه، ونوعية النغمة، وتغـيرُّ طبقة الصوت إلى ما هنالك... وفي حـين أن الجوانب البصرية لهـا الأثر الأعظـم في محاضرتك، فإن الجانب الـذي يليها مباشرةً في الأهمية هو الإلقاء، أي ما يسمعه الحاضرون. لذا فإن العبرةَ ليست في كمية ما نقول، بل في كيفية ما نقول. وإن صوتَك هو أداتُك الأساسية في المجال السمعي لأي محاضرة، ولا يَقِلُّ حُسْن أدائه أهميةً عن مظهرك.

انتبـهْ أيضاً إلى طريقة نطقـك، واحذر أن تَبتلـع بعضَ الحروف أو الكلمـات. تَكلَّـمْ بوضوح، واعـتَنِ بمقاطع الكلمات. ولا شـكَّ في أن هذا يتطلَّـب تدرُّبـاً مستمرّاً. علـى أنَّ هذا التـدرُّب ينبغـي ألاَّ يقتصر على الإلقاء أمام المرآة فحسب، بل أن تقرأ خطابك أو عرضك أو قصيدتك في إحـدى الغرف، وتَطْلبَ من صديـقٍ أو زميلٍ الاستماعَ إليك من غرفةٍ مجاورة. فإنك إن فعلتَ ذلك، وجدتَ نفسَك مجبرَاً على الوقوف موقف المذيع، ونُطْق الكلمات بوضوح، والتدرُّب على الاستماع لصوتك بنفسك، وهو أمرٌ قلَّما نلقي له بالاً.

في بعض الأحيان، يمكن أن يُعطيَ التدرُّبُ النهائي في يوم المحاضرة نتيجـةً حسنة. عندما كان ابني في الصف الرابـع الابتدائي، طُلب إليه

إلقــاء كلمةٍ أمــام الجمهور. وكان على كلِّ تلميــذٍ في صفه أن يلقي كلمةً في قاعة محاضرات المدرســة أمام أهالي التلاميذ. وللتدرُّب على ذلك كانت مهمتُه تَسميعَ كلمته، عن ظهر قلب، من غرفة أخرى، ليُتقن نُطْق كلماتهــا وإظهارهــا بوضوحٍ ودقَّة، وليكــون صوتُه مسموعــاً من الغرفة المجــاورة. ومــع أن هذا التدريب بدا مُرهِقاً ومبالغــاً فيه، غير أنه أَثبتَ فعاليتَــه وجدواه في نهاية المطــاف، ذلك أن ابني وجميــعَ تلاميذ صفِّه كانوا في غاية الروعة عند إلقاء كلماتِهم.

عليــك أن تبذل جهدك لكــي تضمن الحصول على نبرةِ صوتٍ قويَّة؛ ذلــك أن النبرةَ الفاتــرة أو الحادة، والصوتَ المتعَــبَ أو الجامد مدعاةٌ للسأمــة والضجــر. تحقَّق من أنــك وصوتك في حالةٍ جيــدة من الراحة والنشــاط. وأَظهِــرْ في صوتــك القوةَ والثقــة، وأوصِلْ رسالتَــك بحيويةٍ ومــودةٍ وإخلاص. فسيكون لهذا صدًى طيِّــبٌ بفضل نبرتك في الإلقاء. استعملْ نبرةَ الصوت القويَّة وسيلةً لإقامة اتصال مع جمهورك.

استفــدْ من أداةٍ غالبــاً ما يُغْفَل عنها وهي: التوقُّــف. ذلك أن قرابة 95% مــن الناس يكونــون متوترين أو قلقين قبــل أيِّ اجتماع أو عرض، ومعظمهــم يمِيل إلى التعجُّــل. لذلك يرجى أن تَضَــعَ في اعتبارك الأثرَ الإيجابــي الذي تحقِّقــه نتيجة التمهُّل والتوقُّف بــين الفينة والفينة، لأن هــذا يُتيح لك توكيــدَ النقاط الرئيسة. على أن لحظــةَ السكون هذه قد تبــدو بالنسبة إليك دهراً طويلاً؛ ولكنهــا بالنسبة للحضور ليست سوى استراحةٍ قصيرة، ولحظةِ تأمُّلٍ وتفكُّرٍ فيما سبق قوله.

احذر من استعمال الكلمات العديمة المعنى، وتَجَنَّب عبارات الحشو مـن قبيل: «نعم»، و«كما تعلمون»، و«مثـل»، و«أقصد»... التي يستعملها معظمنـا في الأحاديـث العادية غير الرسمية، والتـي ليس لها مكان في المحاضـرات الاحترافيـة. فهي تُضْعِـف من رسالتك، ولهـا أثرٌ سلبي، وتوحـي بـأن المحاضِرَ إمـا أن يكون غِـرّاً، أو قليل الخـبرة، أو متوتراً، أو غـير مستعـدٍّ لإلقاء المحاضـرة. يضاف إلى ذلك أن هـذه الكلمات العديمة المعنى تَصرف انتباه الحضور عادةً. سمعتُ قصةً عن محاضرٍ هيَّأ نفسَـه جيداً لإلقاء محاضرةٍ ذات مضمـونٍ رائع، ولكنه كان يكرِّر عبـارة «وهَلُمَّ جـرّاً» دونما توقُّـف، لدرجة أن الجمهور تَحَـوَّل بتفكيره عن فحوى الكلام وشَـرَعَ في عَدِّ المرات التي يردِّد فيها المحاضر عبارة «وهَلُـمَّ جـرّاً». ولا شكَّ في أن هذا ليس ما يرمي إليه المحاضر بأيِّ وجهٍ من الوجوه.

إرشادات إلى كلماتٍ بديلة

1. استعمل: «سيداتي وسادتي»، بدلاً من: «يا شباب».
2. استعمل: «شكراً لكم»، بدلاً من: «شكراً».
3. استعمل: «نعم»، بدلاً من: «إي».
4. استعمل: «ومع ذلك»، بدلاً من: «ولكن».
5. قُلْ: «أعتقد»، بدلاً من: «أظن».
6. استعمل: «شكراً لك على السؤال»، بدلاً من: «هذا سؤال جيد».

لا تَسحرنَّك التقانـاتُ الحديثـةُ المتاحـةُ لتقديم العروض؛ فمع أن معظمَها مفيدٌ إلى حدٍّ بعيد، لكن الإفراط في استعمالها قد يشتِّت انتباه جمهورك. إذ يمكن أن تَطغى الخصائصُ الفريدةُ والجميلة لهذه التقانات على العرض، وأن تُموِّه الفكرةَ الأساسية له. حضرتُ مرةً عرضاً قدَّم فيه المتحدِّثُ بعض المقاطع من عددٍ من الأفلام. كانت المقاطعُ ممتعة، وأثارت بيننا كثيراً من الحوار حول الأفلام: هل هي مناسبة، أم لا؟ والواقع أن المتحدِّثَ كان بإمكانه، في محاولته إيصال فكرته من خلال هذه المقاطع، أن يعرض المقطعَ نفسَه في دقيقتين أو ثلاثة بدلاً من 10 إلى 15 دقيقة. فانتزَعَ بذلك وقتاً ثميناً من الحضور ومن العرض، وهو أمرٌ استأتُ منه، وشعرتُ أن حضوري وما أنفقتُ من وقتٍ لم يكن لأكثر من التسلية أو مشاهدة مقاطع من أفلامٍ قديمة متكرِّرة. لقد استنكرتُ هذه المحاولةَ البائسة لتسلية الجمهور في هذا العرض!

والواقع أن لديك الكثير لتقوله باستعمال المخططات واللوحات التقليدية التي تستطيع التحكُّم الكاملَ فيها. ولكنْ هناك تنبيهٌ قبل استعمالك إياها هو أن تعرف جمهورك؛ فإذا كان ممن يفضل العروض ذات الطابع التقني، فعليك أن تستعملها مهما كلَّف الأمر. فقد كنتُ مرةً أتهيَّأ لإلقاء كلمةٍ أمام طلبةٍ جامعيين، وقد بدا لي واضحاً أن استعمال برنامج Power-point بدلاً من الجداول واللوحات هو مطلب أساسي في هذا الإلقاء. على أن أوراقَ العرض والأقلامَ الملوَّنة ليست بالضرورة أكثرُ الوسائل فاعلية في الاتصال المباشر مع مجموعةٍ من الشبان تكيَّفوا مع التقانات الحديثة. بل إن استعمالَ المخططات واللوحات قد يبدو في نهاية المطاف أقلَّ جديةً وتأثيراً في هذا الجيل الذي نشأ في عصر

التكنولوجيا. وطبعاً، جاريتُ الموقف، وكيَّفتُ العرض وفقاً لهذا المطلب. ولما كانتْ طبيعةُ الحاضرين تختلف من مناسبةٍ إلى أخرى، فينبغي أن تَعرفهم، وتسبر ثقافتهم وعقليتهم، وتكيِّف أدواتك وفقاً لذلك.

في أثناء العرض، حاول أن يشعر الحضور بالراحة، واسترشد بهذه النصائح:

- أَعْلِم الحضور ببرنامج العرض، وبما ستقدِّمه لهم.
- أَعْلِم الحضور بأوقات الاستراحة.
- أَعْلِم الحضور بموعد الوقت المخصص لطرح الأسئلة والإجابة عنها.

تَذَكَّر، وأنت تسعى هنا أيضاً لتنال الاحترام وتبني الثقة، أنك تُحسِّن علاقاتك بجمهورك وتُقيم اتصالاً معهم. فغرضك هو أن تتكيَّف مع كلِّ فردٍ من الحضور، وتُشْرِكَه في الموضوع، وتَستحوِذ على انتباهه للمشاركة. فإذا كنتَ محاضراً أمكنك أن تتعلَّم الكثير من المعلومات المهمة من جميع الحاضرين بفضل تفاعلهم معك، وما تطرحه عليهم من قضايا، وما يطرحونه عليك من استفسارات.

كيف تجذب جمهورك

هل الحاضرون منجذبون إليك؟ هل يتابعونك؟ اقرأ العيونَ وتنبَّه إلى النظرات الجامدة، واقرأ لغةَ أجسادهم؛ هل يجلسون على مقاعدهم في حالة استرخاء، أم يَحْنون رؤوسَهم، أم يمَيلون نحو الأمام؟ هل يَتفقَّدون

بريدَهم الإلكتروني، ويَكتبون في حواسيبهم الصغيرة في أثناء العرض؟ يَحْسُن بك أن تقدِّر الوقتَ المناسبَ لتعطيَهم استراحةً غير مخطَّطٍ لها. فإذا شعرتَ أنك في خطر، أو أنك فقدتَ التواصل مع الحضور، فينبغي أن تفعل شيئاً غيرَ متوقَّع من مثل: إعطاء تمرين لجذْب انتباههم، أو إعطاء استراحةٍ غير مدرجةٍ في البرنامج. أكرِّر ثانية: ينبغي أن تعرف متى تَخرق القوانين.

سؤال: ماذا تفعل إذا لاحظتَ أن جمهورك قد شَرَدَ، أو أن أحد الحضور بدا عليه الضجر أو عدم الرضا؟ فهذا قد يحدث من وقتٍ لآخر.

الجواب: استغلَّ الفرصة، وجابِه الموقفَ والشخصَ وجهاً لوجه. اجذِب انتباهَه، واطرحْ بعضَ الأسئلة، وأَشْرِكْه في الإجابة، واجعلْه يشعر بخصوصيته. فهذه طريقةٌ ناجحة.

الاختتام

إن عملية إنهاء العرض تتطلَّب تدبيراً حسناً. خطِّطْ لما تنوي قولَه، واربطه بأمورٍ محدَّدة تتصل بالحاضرين، فهذا مطلبٌ يتعينَّ عليك أخذه بالحسبان قبل أن تختتم عرضك. وبالطبع ينبغي حين تَختِم العرضَ أن تكون لبقاً، وأن تشكر الحاضرين على تَجَشُّمهم عناء الحضور، وعلى الوقت الثمين الذي بذلوه، وعلى حُسْن الإصغاء والمشاركة (إن رأيتَ ذلك مناسباً). واشكر مرةً أخرى الذين وجَّهوا إليك الدعوة، والذي قدَّمك للجمهور. وكذلك اذكرْ أسماءَ الذين ساعدوك، والذين أسهموا في إنجاح هذه المناسبة. وتأكَّد أنك تُوجِّه بصرَك نحو الشخص الذي

تَذْكــر اسمه. كن صادقاً ومخلصــاً. ومن المناسب أيضــاً أداءُ انحناءةٍ صغيرةٍ وأنت تُلقِي كلمةَ الختام والشكر.

تَقَدَّم إلى الباب، وصافِح الحاضرين فرداً فرداً، واشكرهم شخصياً مرةً أخرى لحضورهم وعلى وقتهم واذكرْ أسماءَهم وأنت تودّعهم، فإذا لم تتذكَّر الأسماء، فيمكنك قراءتها من البطاقات المثبتة على صدورهم. فإن ذلك يُعَدُّ لفتةً كريمةً منك تَدلُّ على الاحترافية، وتعبرٌ عن احترامك وتقديــرك الكبيرَيْــن لهــم. وبذلك تكون قــد سَعَيْتَ للحصــول على ثقةِ الحضــور وتطوير علاقــة تفاهم معهم، آمــلاً النجــاحَ في مسعاك. وإنَّ عــدَمَ الأخذ بهذه الخطوة الإضافية، يَنقضــ تماماً كلَّ ما جَهِدتَ طويلاً لتحقيقــه، ويُرسِــل إشاراتٍ مختلطة إلى جمهــورك. ومع أن الحاضرين قد لا يتوقعون أن تقوم بهذه الخطوة الإضافية، فإنها تُتَمِّمُ جهودك التي بذلتها لتحقيق النجاح الذي تأمُلُه.

كذلك فــإن بقاءَك قليلاً بعد اختتام العرضــ للتحدُّث مع جمهورك مــن شأنــه أن يترك انطباعــاً حسناً لديهم. على حــين أن الإسراع نحو الباب للمغادرة يترك انطباعاً معاكساً بالتأكيد. حَضَرتُ مرةً محاضرةً أجَّــل المحاضِــرُ دخولَــه المهيب إليهــا إلى أن انتهى جميــع الحضور من التحــدُّث فيما بينهم، فلــم يتسنَّ لأحدٍ أن يصافحــه أو أن يتحدث معه ســوى في أثناء المحاضرة. والطريف أنه غادر القاعةَ مسرعاً فور انتهاء المحاضــرة، مع أن محاضرتَه كانت تــدور في مجملها حول فن المبيعات ومهارات الإقناع! ولكنني أنا شخصيّاً لم أقتنع.

ماذا تفعل إذا...

... خذلتْك التقنياتُ التي تستعملها.

كن جاهزًا للمتابعة بدونها. وتذكَّر أنها ليست سوى أدوات للمساعدة، وهذا شيء جيد. ولكن إذا كان اعتمادك عليها لدرجة أنك لا تستطيع المتابعة بدونها، فإنك تُعَرِّض محاضرتك ومصداقيتك المهنية للخطر.

... عطستَ، أو سعلتَ، أو نحو ذلك.

القاعدة التي تتعلق بالحركات الجسمية هي: حوِّل وجهتك عن جمهورك. وهذه القاعدة تنطبق على أي حركة جسمية، ومنها أخْذ رشفةٍ من الماء. تذكَّر أن الميكرفون لا يزال ينقل الصوت، ولو حوَّلتَ وجهتك عن الجمهور. إليك قصة توضِّح هذه النقطة: كانت إحدى المحاضِرات تضع مكبر الصوت على ملابسها، ثم إنها استأذنت الحاضرين، وغادرتْ إلى الحمام، إلا أنها لم تغلق الميكروفون. وغنيٌّ عن القول إن ذلك لم يَلْقَ قبولاً حسنًا.

وحادثة أخرى جرت مع أخي حيث كان يتحدَّث أمام مجموعة من الناس، وأنا منهم. فشاهدتُه يشرب كأسًا من الماء، وهو على المنصة أمام مكبر الصوت تمامًا دون أن يحوِّل وجهته، فسمعتُ صوتَه وهو يتجرَّع الماء.

... بدا الملل على جمهورك.

ارفع طاقتك إلى مستوى أعلى. وأشْعِر الحضور عبر صوتك وحركات جسمك بطاقتك العالية، وسينتقل هذا إليهم بالعدوى.

انتقل إلى الفكرة الآتية من المحاضرة، وغيرٌ مكان وقوفك في القاعة. وستنجح محاولاتك لاستعادة التحكُّم ولفت الانتباه. وقد يكون مفيدًا تجريب بعض التمارين غير المخطَّط لها لحث الحضور على المشاركة، أو إعطاء استراحة لإعادة انتظامهم ثانية.

... أردت أن تستدير.

إذا اقتضت الكتابةُ على السبورة أو غيرها أن تدير وجهك عن جمهورك، فعليك أن تعتذر إليهم.

... كان الحضور يتكلمون.

قفْ بثقة، واصمتْ لبرهة، ثم اتَّصِل بصريًا معهم، وقُلْ بوضوح وثقة: «عذرًا للمقاطعة. أرحب بعودتكم!». أَرْشِدهم بالقدوة، وبإظهار السلوك اللائق في تصرفاتك ولباقتك الاحترافية.

... أوشك الوقت أن ينفد.

من المقبول تجاوز الوقت المخصَّص بمدةٍ قصيرة؛ أما إذا كان التجاوز لمدةٍ طويلة، فلن يكون ذلك في مصلحتك. فأنت تودُّ أن تُذْكَر بأنك المتحدِّث الذي قدَّم عرضًا رائعًا، وليس الذي كانت كلمته طويلةً لدرجة أنه فوَّت على الحضور وجبة غدائهم مثلاً. لذا، ينبغي أن تحرص على وقت جمهورك.

إرشادات في تقديم العرض

- كن مرتاحًا.
- حضِّر مادة عرضك جيدًا، بحيث لا تحتاج إلى بطاقات أو ملاحظاتٍ تذكيرية.
- ارتدِ لباسًا لائقًا.
- بكِّر في الحضور.
- صافح جميع الحضور إن أمكن، ورحِّب بهم.
- صافح الشخص الذي يقدِّمك.
- انزع ساعة يدك.
- اتَّصل بصريًا مع أبعد شخص عنك أولاً، ثم انتقل إلى الذي يليه باتجاهك، فالأقرب.
- انتبه إلى جودة الصوت، وظهوره، وسرعته، وجهارته.
- إذا استعملت برنامج Power-point أو غيره من أدوات العرض، فقِفْ إلى اليمين، لأن الحضور يقرؤون من اليمين إلى اليسار، وبذلك يكون تركيز الأنظار متجهًا إليك.
- كن متيقظ الفكر، ومرتاح الجسم، وأظهِر إبداعك.
- اختتم العرض بلطف ولباقة، مع انحناءة صغيرة.
- توجَّه إلى الباب، واشكر جميع الحاضرين على قدومهم.



9

الاجتماع

وأخيراً حصلتَ على فرصةِ الاجتماع الموعود مع زبونٍ مهمٍّ مرتَقب. وصلتَ إلى قاعة الاجتماعات لتأخذ مكانك فيها، وانتظرتَ إلى أن جلس ضيفُك، ثم جلستَ في مقعدك.

سؤال: أيـن تضع يديـك؟ على الطاولة أم علـى حِجْرك؟ وهل هذا أمرٌ مهمٌّ؟

الجواب: أبْقِ يديك على الطاولة بحيث يمكن رؤيتهما. ففي العصور القديمة كان إخفاء اليدين يعني إخفاءً للسلاح. أما اليوم، فإن احتمال أن يتوقَّـع الشخصُ الذي تقابله أنك تحمل سلاحاً أو أنك مصدر خطر هـو احتمال مستبعد، ولكن إبقاء يديك ظاهرتَين يدلُّ بوضوح على أنك صريح، وليس لديك ما تُخفيه. إضافةً إلى أنه يُظهِر احترافيةً أكثر.

عندما يحين وقت الاجتماع لا تفترض أيَّ شيءٍ على أنه من المسلَّمات. هـذه هي فرصتـك، وأنت بحاجةٍ إلى جميـع آداب السلـوك لتتألَّق، وتَبُزَّ منافسيك، وتُقيم الاتصال وتكسب الثقة. والاجتماعات تحدث باستمرار في دنيـا الأعمـال لدرجة أننا غالبـاً ما نميل بالغريـزة إلى إهمال ضبط الجوانـب الدقيقة، ونندفـع ببساطة دون الالتفـات إلى الأمور الصغيرة التـي تقتضيها أصول البروتوكول اللائق. لـذا يرجى أن تأخذ بالحسبان أنك بذلت الوقت والجهد لضمان حصول الاجتماع في المقام الأول، وقمتَ بلقاءات عمل جماعية، وبحوث، وعروض ومناورات ابتغاء أن تكون هناك. مـن المنطقي أنك ترغـب في استعمـال أيِّ أداةٍ تتوفَّر لديـك لتجعل هذا الاجتماع ناجحاً، وأن تَستغل هـذه الفرصةَ لتكون متميِّزاً. وهناك الكثير من الوسائل التي تجعل هذا ممكناً باستعمال آداب السلوك اللائقة.

تحصيل الاجتماع

إن الفرصـة الأولى التـي ينبغـي أن تُظهِـر فيهـا براعتـك في اتِّباع قواعد آداب السلوك هي في كيفية تحصيل هذا الاجتماع المهم. سيقول لـك الكثيرون إن هذا الأمـر يحتاج إلى استعمال الحيلـة أو اللجوء إلى الرشـوة. والواقع أنك قد تُحصِّل بهذه الوسائل الاجتماع أو لا؛ غير أنها لـن تساعدك على بناء الثقة في علاقتك مـع هذه المؤسسة. وحالما تلجأ إلى الرشوة أو التزوير أو الذرائع الكاذبة، تكون قد عرَّضتَ عاملَ الثقة للخطر، وألحقتَ الضَّرر بالاتصال الذي سعيتَ جاهداً لتحقيقه.

وقـد يقول لـك آخرون: إن تحصيـل اجتماع متعذّرٍ مـع زبونٍ صعب المنـال يتطلب تصرّفـاً مثيراً للإعجـاب والانتباه. سمعتُ مـرةً مديرة متجـرٍ لبيع مفروشـات بالتجزئة وهي تتحدّث كيـف تمكّنتْ من دخول عـالَمِ المفروشـات مع أنها لم تمارس أيَّ عمـلٍ في حياتها. فقد قرأت في الجريـدة إعلاناً عـن وظيفة مدير صالة عرض مفروشات، فقالت في نفسهـا إنها قد تبدع في هذا المجال، ورغبتْ في هذه الوظيفة. ولكنها لم تستطع تحصيل الاجتماع، ووجدتْ صعوبةً في جذْب انتباه رئيس الشركة. فاتصلـتْ بالهاتف، وسجّلتْ رسائلَ هاتفيـة عديدة، وأرسلتْ فاكسات، وكتبـتْ رسائـل بريديـة، واستجدتْ موظـف الاستقبـال لمساعدتها في تحصيل الاجتماع. لقـد كانت تعلم أنها إذا استطاعت أن تقابل المدير، فسيوظفها مباشـرة، لأنها قادرة على إقناعه بأنهـا الشخصُ المناسب لهـذه الوظيفة. لكنها لم تفلـح في تحقيق هذا الاجتماع. وأخيراً خطرت لها فكرة مبتكرة لا تكاد تُصدَّق لِلَفت انتباه المدير.

لم تكـن تملـك المـال الـكافي، فلجـأتْ إلى بطاقتهـا الائتمانيـة، واستأجـرتْ طائرةً لتَحومَ فوق مكاتـب إدارة الشركة وهي تَحمل لافتةً كبـيرةً كُتِب عليها: «يرجى مقابلة جين دو». واتصلتْ بسكرتيرة المدير، وطلبـتْ منهـا أن يُلقيَ المديرُ نظـرةً من نافذة مكتبـه في تمام الساعة الثانيـة عشـرة وخمس دقائق. وبالفعـل نظَرَ المديرُ مـن النافذة، فلما رأى اللافتـةَ، هزَّ برأسـه على ما يبدو، وأذعن للطلـب. وحصلتْ على المقابلة، ومن ثَمَّ على الوظيفة.

قصةٌ رائعة حقّاً، ولكن هذا المستوى من الجهد (والكلفة!) ليس ضروريّاً للحصول على معظم المقابلات في أيامنا هذه. أما الطريقةُ المثلى لتحصيل مقابلةٍ صعبة المنال مع الشخص المراد، فهي اللجوء إلى طرفٍ ثالث. ومن هنا أنِ اكتسبَ استثمارُ الوقت في لقاءات العمل الجماعية تلك الأهميةَ البالغة. ومن هنا أيضاً ضرورةُ عدم الإعراض عن أي شخصٍ في لقاء العمل الجماعي بحجّة أنه لا يستحق أن تعطيه جزءاً من وقتك. ومَن يدري، فقد يكون هذا الشخصُ غيرَ مهمٍّ بالنسبة إليك في ذلك الوقت، ولكن قد يأتي اليوم الذي تكتشف فيه أن هذا الشخصَ هو صديقُك في أيام الطفولة، أو الذي كنتَ تلعب معه الغولف، أو البائع الموثوق لدى المدير الذي تطمح إلى لقائه. ولذلك فإن لقاءات العمل الجماعيةَ هي المَعْبَرُ الأهمُّ لتحصيل أيِّ مقابلةٍ صعبة المنال.

متى يبدأ الاجتماع فعليّاً؟ يبدأ قبل الوقت الذي يتوقعه معظمُ الناس منذ اللحظة التي تتحدَّث فيها مع الشخص على الهاتف. وينبغي أن تَعُدَّ هذه المكالمة هي مقابلتَك الأولى مع هذا الشخص، ولو لم تكن قابلتَه وجهاً لوجهٍ بَعْد. فالواقع أن المقابلة تبدأ في هذه اللحظة بصوتك. لذا، عندما تُحدِّد موعداً للمقابلة عبر الهاتف، تأكَّد أنك تُظْهِر في صوتك الحيويةَ والنشاط والثقة والاحترافية والدفء. وإياك أن تؤجِّل إظهارَ مزاياك الشخصية والاحترافية إلى حين موعد المقابلة الشخصية، بل أَظْهِرها منذ الآن. ولا تنسَ استعمال المهارات التي ذكرناها في الفصل الخامس: ابتسم (واستعنْ بمرآةٍ لتساعدك على إحراز هيئةٍ سارَّة، والنفاذ عبر الأسلاك)؛ ابْقَ واقفاً وأنت تتحدَّث لتضمن إظهار القوة

في الصـوت وإصابة الغايـة من الحديث. وافعلْ هـذه الأشياء، حتى في الرسالـة الصوتية. فهذه هـي فرصتُك الأولى لتضـع «الوصف» اللائقَ بـك وبشركتك، ولتترك الانطباعَ الأوَّلي، إيجابـاً أو سلباً. ولا يخفى كم للحظة التواصل الأولى هذه مع زبونك المنتظَر من الأهمية، فاجعلها في مصلحتك ما استطعت.

في يـوم المقابلـة، تَذكَّـر أن المقابلة تبـدأ بمجرَّد وصولـك إلى موقع الشركـة. فحالمـا تَدخل بسيارتـك إلى مكان وقوف السيـارات، تصبح تحت مراقبة الشركة. وخاصةً مع ازدياد التدابير الأمنية في هذه الأيام؛ فـلا تدري مطلقاً أين يضعون كامـيرات التصوير، ولا مَن يراقبك. لذا فأنت بحاجـةٍ إلى أن تكون في وضعية الاستعـداد الكامل للمقابلة، منذ لحظـة دخولك أرضَ الشركة. وغالباً ما يُخفق معظم أصحاب الأعمال في التعامـل مع وَقْتِ وصولهم إلى مـكان المقابلة على أنه من صُلْب وقت الاجتمـاع. وبالمناسبة، فـإن جميع الزلاَّت التي أتحـدَّثُ عنها قد وقعتُ فيها. وفيما يلي واحدة منها.

وصلـتُ إلى مبنى مكتب الزبون الذي أريـد مقابلته، وقُدْتُ سيارتي إلى المَـرْأَب. ثـم شرعتُ بتهيئة نفســي: بدَّلْتُ حذائــي، ورتَّبتُ شعري، وتفحَّصتُ مكياجـي، ووضعتُ قليلاً من عطر النعناع الفموي، وأجريتُ بعضَ المكالمات السريعة؛ كل ذلك فعلتُه وأنـا في السيارة قبل أن أتوجَّه إلى مقابلـة زبـوني. بعدها دخلـتُ المبنى، ثم مكتبـه، وجلستُ فنظرت مـن نافذة مكتبه، فإذا بـي أرى سيارتي! لقـد رأى إذن كلَّ ما فعلتُه في السيارة! كنتُ في غاية الإحراج!

بعد مدة مررتُ بتجربةٍ أخرى في عملي. وصلتُ إلى موقع المقابلة، وكان المبنى كبيراً بحيث أنني لم أكن أتخيَّل أن أحداً يمكن أن يراني، نظَّمتُ أوراقي، وأجريتُ ترتيباتي النهائية وأنا في سيارتي، واستجمعتُ قوتي. وبدأتُ بالبحث عن مكان المقابلة، فإذا بهاتفي الخَلَوي يرنّ: «مرحباً جودي، عليك أن تتابعي السير إلى الأمام وتتجاوزي مَدخلَين آخرين لتصلي إلى القسم الخاص بي في المبنى». لقد كان زبوني يراني بفضل كاميرات المراقبة التي تَنقل صورَها عبر الشبكة الداخلية للشركة. لذا، يجب أن تكون في حالة استعداد كامل للمقابلة منذ اللحظة التي تدخل فيها المكان المقصود؛ فأنت غير محجوبٍ عن أعين الرقباء، بل تحت الأضواء.

حين تخرج من المَرْأَب، وتدخل البَهْوَ، تكون قد دخلتَ في المرحلة الثانية من قواعد آداب المقابلة. لا تنسَ حين تُعرِّف بنفسك لموظف الاستقبال أن تُبرِز بطاقتك بحيث يكون وَجْهُ الكتابة فيها نحو الأعلى، كيلا يتطلَّب الأمرُ قَلْبَ البطاقة لقراءة الاسم. تُعَدُّ هذه كياسةً احترافيةً منك لموظَّف الاستقبال، لأنها تساعد على تسهيل عمله في النطق باسمك والاتصال بك بوجهٍ سليم وكفاءة. فبتقديم بطاقتك وأنتَ تحييه باسمه (الذي تراه على سطح المكتب أو على صدر الموظَّف)، تتجنَّب أن يُخطئ في لفظ اسمك، أو أن يسألك ثانيةً: «كيف تهجِّي اسمك؟». فبطاقتك تساعد الموظَّف على الإعلان عن اسمك بصورةٍ سليمة.

بعد ذلك، اطلبْ من موظف الاستقبال أن يرشدك إلى أقرب حجرة استراحة. وهناك تَفَقَّد مظهرك: الشعر، المكياج (للنساء)، الملابس، رائحة الفم وما إلى ذلك. واحرص على أن تَغسل يديك وتجفِّفهما

تمامــاً، وبذلك تستطيــع أن تصافح الآخريــن دون أن يكون على يديك أثرٌ للرطوبة.

وعندمــا تعــود إلى البهو، فقــد تُعْلَم بــأن الشخص الــذي ستقابله سيتأخــر مدة 15 أو 20 دقيقة، وستُدعــى للجلوس في أحد مقاعد البهو الفخم الجميل، لتأخذ قسطاً من الراحة.

سؤال: أيَجِبُ استغلالُ هذه اللفتة اللطيفة؟

الجواب: أنصح بعدم استغلالها. ذلك أنه في كثير من الأحيان يكون وقــتُ الانتظار أقلَّ مــن 15 أو 20 دقيقة (التي أُخــبرت عنها)، فتُفاجأ وأنــت مسترخٍ أو منهمــكٌ بأعمالٍ جانبية؛ وهذا يعطــي انطباعاً بأن ما تفعله هــو أَوْلى من المقابلة. وقد يجعلك هــذا الموقف، في بعض البلدان ذات الثقافــة الرفيعــة وفي الولايــات المتحــدة، في حالــة عــدم «تحكُّم» تفضــي إلى حرجٍ وضرر. لذا عليك أن تقــاوم الرغبةَ في الجلوس وأَخْذ الراحــة، حتى لو أُخبرتَ بــأن عليك أن تنتظــر 15 أو 20 دقيقة أخرى. تأمَّــل في الأمور الدقيقة الإضافية التي تجنيهــا من الانتظار واقفاً. أما إذا جلســتَ واسترخيتَ، وأخرجتَ أوراقــك وهاتفك الخَلَوي وحاسوبك اللاسلكــيَّ الصغير، وشرعت في أعمالٍ متعــدِّدة، فما الذي يحصُل إذا وصــل مضيفُك؟ لا شكَّ في أنــك ستقفز من فورك، وتقف على قدميك، وتكــون جاهــزاً للتحرك في غضون ثــوانٍ معــدودة. وستضطر إلى جمع أوراقك وحاجياتك ودسِّها بسرعــة في حقيبتك، لتبدأ من ثمَّ باستعادة هدوئك و«تحكُّمك». لذا فإن الجلوسَ يُعَدُّ غلطةً شنيعة. ثم إن الجلوسَ، إضافــةً إلى أنــه لا يعطــي انطباعــاً أوليّــاً إيجابيّاً من الثقــة والتحكُّم،

يسبِّب إضاعةً لقوة الاندفاع لإقامة اتصالٍ بصريٍّ جيد مع مضيفك، في أثناء الترحيب به ومصافحته. وبدلاً من ذلك، ستَظهر أنك غير جاهزٍ للمقابلة. وتكون قد سمحتَ لمضيفك بأن يراك في حالةٍ من عدم الاستعداد والتماسك والتحكُّم. وبذلك تكون بدايتك هزيلة حقّاً. سخِّرْ وقتَ الانتظار للانتظار، وكن في حالةٍ من الجاهزية والتوازن. وحين يصل مضيفُك، ستكون واثقاً ومنضبطاً واحترافيّاً وجاهزاً.

سؤال: عندما تغادر مع مضيفك بهو الاستقبال، فمَن الذي يقود؟

الجواب: مضيفُك.

وتصحُّ هذه القاعدة ولو كان الضيفُ امرأةً والمُضيف رجلاً؛ إذ ليس هناك متطلبات خاصة بالجنسين في أمور العمل. أضف إلى ذلك أن المضيف هو الذي يعرف الطريق!

وبهذه المناسبة، قد يحدث بعض القلق في مسألة: مَن هو القائد ومَن هو المَقود. إن مهمةَ المضيف هي أن يختار لضيفه الوضع المريح، أما مهمة الضيف، فهي أن ينقاد للمُضيف، فهو الذي يعرف الطريق. فإذا كنتَ المضيفَ، فقل لضيفك: «أرجو أن تتبعتني لأدلَّك على مكتبي». وإذا كنتَ الضيفَ، فقل لمُضيفك: «شكراً لك، سأتبعك بكل سرور». وبذلك يعرف الآخرون أنكما على معرفة بقواعد آداب السلوك التي تساعد كلاًّ منكما على الشعور بالارتياح.

وفي الطريق إلى غرفة الاجتماع، إياك والصمتَ المُحْرج الذي يُشعِر الآخرين بعدم الارتياح، بل حاول الدخول في حديث مجاملةٍ عن أيِّ

موضوعٍ من مثل: حركة المرور، واتجاهات الطرق، والطقس، إضافةً إلى التعليق على مشبك طيَّة السترة التي يرتديها الشخص الآخر أو الأزرار الزينية لردنيــه، أو على موقع المكتب، أو على المبنى نفسه. اطرحْ أسئلةً مفتوحــةً تتيح إجاباتٍ ومحادثةً حرَّةً ومستمــرَّة، وابتعدْ عن موضوعات العمل؛ فهذا الوقت مخصَّصٌ لحديث المجاملة، وفرصةٌ لجمع المعلومات المهمــة عن الشخص الآخر عن طريق الاستماع إلى صوته وحديثه، قبل المقابلة الفعلية. وهذا الوقت مخصَّصٌ أيضاً لتأسيس اتصالٍ وبناء ثقةٍ عن طريق التحدُّث بأمورٍ لا علاقةَ لها بالعمل.

سؤال: عندما تصل إلى غرفة الاجتماعات، أين تجلس؟

الجـواب: إن مسألــةَ الجلوســ والمــكان الــذي تجلس فيــه في غرفة الاجتماعات أمرٌ لا يكاد يُلْحَظ على أهميته وقوَّة أثره. وهنـاك العديد من النقــاط في آداب السلوك والبروتوكولات التي ينبغي أخذها بالحسبان، والتي تعتمد على مكان الاجتماع والمضيف.

إذا كان الاجتماع في المكتب

القاعدة الأولى المتعلقة بالجلوس بحضور المضيف هي: آثِرْ مضيفَك دومــاً بالجلوســ أولاً في الغرفــة. فــإذا مُنحتَ فرصةَ اختيــار مقعدك، فاختــر -ما أمكنك ذلك- المقعدَ الــذي يشكِّل زاويةً مع مقعد مضيفك، لا المقعــد الــذي يقابل مقعده، لأنك بهذا تتخلَّص مــن أن تكون الطاولة عائقــاً في إقامــة العلاقة بينكمــا. وكذلك اختر أقلَّ المقاعــد راحة، إذا كان لــك الاختيار، لأنــك إن جلستَ على مقعدٍ جلديٍّ فاخر، فستكون في

حالـةٍ مائلةٍ إلى الاسترخاء، وسوف ينخفض مستوى طاقتك وحيويتك، وتتضررً صورتُك الاحترافية. والمقعد الأقلُّ راحةً يشجّعك على الاعتدال في جِلْستـك، والتركيز، وإظهار الحيوية. تَذَكَّـر أنك لم تحضُر إلى هنا للاستراحة وإجراء محادثةٍ لطيفة، بـل لإظهار أفضل صورةٍ احترافيةٍ ممكنةٍ لعملك.

اقـترب من المقعد، وأدره بحيث يلامسُ الجهةَ الخلفيةَ لساقَيْك قبل أن تجلسـ عليه. فمن شأن هـذا أن يُجنِّبك احتمال أن تخطئَ المقعدَ في أثنـاء هبوطك للجلوسـ. صحيحٌ أن هذا لا يحدث كثـيراً، غير أنه -إن حدث- فلا ريب أن يسببّ شعوراً بالخزي والمهانة. فخُذْ حذرك. اجلسْ في الثلـث الأمامي من المقعد، لا على حافَتِـه فتظهر وكأنك ستطير، ولا مُستنـداً بكليتك إلى مسند المقعد فتبدو وكأنك تغـور فيه. فإذا جلستَ في الثلـث الأمامي من المقعد، فلتكن جِلْستـك على شكل الحرف V بين ظهـرك ومسنـد المقعد. فهذه الوضعيـة تدلُّ على اتصالـك بالشخص الآخر، وعلى رغبتك في تركيز اهتمامك ومتابعة العمل.

لا ترفـعْ قدميـك عن الأرضـ. وإذا أردتَ وضْع إحـدى ساقيك على الأخرى، فليكن أسفل الحذاء باتجاه الأرض. وهذا مهمٌّ جدّاً، لأن ظهوره يُعَـدُّ إهانةً كبرى في بعض البلـدان. ويُعَدُّ أوضعَ جزءٍ في الجسم في دول آسيـة وأمريكة اللاتينية والدول العربية وأوروبـا. أتَذْكُر عندما أُسْقِط تمثـال صدام حسين؟ لقد نَشرتْ الصُّحُـف على صفحاتها الأولى صورَ الناس وهم يضربون التمثال بأسفل أحذيتهم وهذه منتهى الإهانة. لذا فـإن إظهار أسفل الحذاء، ولو عن غير قصد، قد يساء فهمه. وفي حين

أنك قد تعتقد أنك لن تصادف هذا المستوى من الثقافة في اجتماعاتك اليومية، فإن ذلك ممكن بالتأكيد؛ فنحن نعيش في مجتمعٍ عالمي متعدد الثقافات. فمن الأفضل أن نلزم جانب الحذر، وأن نحترم الآخرين. تدرَّبْ على عدم الجلوس في وضعية الاستغراق في الاسترخاء ووضع إحدى القدمين فوق ركبة الرِّجل الثانية في اجتماعات العمل، واحتفظ بهذه الوضعية -الشائعة في أمريكة الشمالية- لراحتك في بيتك. وإذا أرادت السيدة وضْع إحدى ساقيها فوق الأخرى، فلا بأس بوضع الكاحل على الكاحل أو الركبة على الركبة، وفي جميع الأحوال ينبغي الميل بالرجلين إلى أحد الجانبين.

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات

إذا كان الاجتماع في غرفة الاجتماعات، فلديك مجموعةٌ من الاعتبارات المختلفة كليّاً والتي تَخصُّ مكان الجلوس. فمن المحتمل أن يكون مضيفك قد حدَّد سلفاً أماكن الجلوس، وفي هذه الحالة عليك أن تجلس في المكان الذي خُصِّص لك. على أن كثيراً من الأشخاص يعجزون عن الأخذ بزمام ترتيبات الإجلاس، وهذا يتيح لك فسحةً لاتخاذ موقف القيادة لنفسك. فإذا وصلتَ إلى غرفة الاجتماعات، ودعاك المضيفُ إلى الجلوس حيثما تريد -وهو ما يفعله الكثيرون- فهذه فرصتك لاختيار المكان الأفضل، وهو (في غرفة الاجتماعات) المقعدُ الذي يقابل الباب. لأنه يتيح لك إشرافاً بصريّاً على الداخلين والخارجين، إضافةً إلى إمكان مشاهدة جميع الجالسين إلى الطاولة. فجلوسك عند رأس الطاولة يضعك في المكان الفعال لمعرفة مجريات

الأمـور في القاعة. إن اختيار مـكان الجلوس، إضافةً إلى طرقٍ ذكيةٍ في العمل الاحترافي البارع، له أصول تاريخية. فأول وأشهر كنيسةٍ بُنِيتْ في تاريـخ الولايات المتحدة هي الكنيسـة المعمدانية الأولى في بروفدنس في ولاية رود آيلاند. والكنائس تُبْنَى عادةً بحيث يكون القسُّ مقابل الباب. غير أنه لما كان انتباه القسّ متركِّزاً على الحضور، وليس على الداخلين، فقد بُنيتْ هذه الكنيسةُ بحيث تكون مقاعد المصلين مقابل الباب لمراقبة اقتراب الهنود الحمر.

يجلس ضيفُ الشرف عـادةً إلى يمـين المضيف، بحسـب تعاليم الإنجيـل. فإذا كنـتَ مرافقاً، فاجلس مقابل مرافقـك، لا إلى جانبه. فبهـذه الوضعيـة تضمـن حصـول اتصـالٍ فعَّـالٍ بينكمـا، بالبصـر وبحـركات الجسـم، إضافـةً إلى اطِّلاعكما على مجريـات الأمور في القاعـة في أثنـاء الاجتماع. وإذا لم يُحـدِّد المضيـفُ أماكن الجلوس، فهـذه فرصتك لإظهار احترافيتـك وثقتك وخبرتك في هذا الاجتماع. انتهز هذه الفرصة لتدبُّـر ترتيبات الجلوس والقاعة، لإظهار أسلوبك في القيادة ومهاراتـك في الاتصال بالآخرين. اجلس في المكان الجيد، وتابع العمل!.

قبـل أن يجلس الحضور، غالباً مـا يكون الوقـت مناسباً للاقتراب منهـم ومصافحتهم والتعرُّف إليهم وتبـادُل البطاقات. اجمع بطاقات جميـع الحضـور إن أمكنك ذلك، واحتفظ بهـا. ورتِّبها بخفَّة في حقيبة أوراقـك بحسب ترتيب جلوسهم، وبذلك تستطيـع العودة إليها بسهولة في أثناء الاجتمـاع، ومخاطبة الأشخاص بأسمائهم، مع الحفاظ على

التحكُّم في الاجتماع. وبهذه البطاقات المتاحة والجاهزة للاستعمال تستطيع أيضاً معرفةَ مجال خبرة كلٍّ شخص عند الضرورة.

عندما يبدأ الاجتماع، وتَشرع في مخاطبة زملائك في العمل، حاول أن تقف. ومع أن هذا التصرُّف مازال يُعَدُّ خارجاً عن المألوف في بلدنا، وقد يُشعر بشيءٍ من الإرباك، غير أنه يمنحك بياناً قويّاً وتأثيراً بالغاً، وسيهيمن حضورك على القاعة. في أحد الاجتماعات كنتُ الوحيدة التي وقفتْ في أثناء حديثها، فأشاد الحضورُ بالانطباع القوي الذي خلَّفتْه لفتةٌ بسيطةٌ (كالوقوف). وسواءٌ أكنتَ في اجتماع أم طُلِبَ إليك التعريف بنفسك، فإن الوقوف سيجعلك متميِّزاً. فهذه أمورٌ دقيقةٌ تجعلك متفوِّقاً على الآخرين، وتساعد على تَميُّزك الاحترافي. وينبغي أن تحرص كذلك -سواءٌ أكنتَ واقفاً أم جالساً- على تقديم نفسك بوضوح وحيوية. إذ لا يُعقَل، وقد بذلتَ ما في وسعك للحصول على هذه المقابلة، أن تبدأ التعريف بنفسك بالقول: «مرحبًا شباب، أنا جودي». فهذا يقوِّض مصداقيتك الاحترافية. ولكن ضعْ طاقةً فعَّالةً في ترحيبك وقل: «مرحباً! اسمي جودي بومان، مؤسسة شركة الاستشارات العالمية للبروتوكولات. أشكر السادة: جونز وسميث وأندرسون على دعوتهم لي للانضمام إليكم اليوم في هذه الشركة لمناقشة اختصاصنا في الخبرة والحضور الاحترافي، والطرائق التي يستطيع بها المحترفون التميُّزَ في مجالات العمل. لي الشرف أن أكون معكم هنا في هذا الصباح. شكراً لكم!».

تأكد أنك حضَّرتَ العبارة التعريفية التي توجز فيها القول عن نفسك وعما يمكنك فعله.

مـا الأدوات التي ينبغي أن تكون معـك في الاجتماع؟ ثمة عدة أشياء مهمة يجب أخذها بالحسبان. من ذلك إحضار عددٍ وافر من البطاقات وكراسات الدعاية، إضافةً إلى جدول الأعمال. لا يمكنك أن تعرف سلفاً عدد الأشخاص غير المشاركين الذين قد يحضرون الاجتماع ويتوقَّعون الحصـول على نسخةٍ مما يـوزَّع. لذا، احرص علـى إحضار عدد أكبر مما تعتقد أنك ستحتاج إليه من النُّسخ، وضعها في مكان يَسْهُل الوصول إليـه، مثل حقيبة الأوراق. وفي هـذه الحالة، يُستحسن استعمال حافظة البطاقـات، ووضعها في حقيبتك. ومهما تكـن الطريقة، يجب أن تكون البطاقات في مكان يسهل الوصول إليه.

احزمْ أشياءك بفاعلية، وتجَوَّلْ بأمتعة قليلة

سـؤال: ما هو الانـطباع إذا دخلتَ لزيارتي حاملاً أكبر حقيبة يد عندك؟

الجـواب: هـذا يعطي انطباعاً بأن هـذه المقابلة هي واحدة من عدة مقابلات في هذا اليوم، أو هذا الأسبوع، ولا يُشعِر الزبون بالخصوصية. حبذا لو كانت لديك حقيبتان خاصتان أو أكثر: كبيرة وصغيرة، أو كبيرة وصغيرة ومتوسطة، تستعملها بحسب المقتضى.

اقْـتَنِ حقيبةَ أوراق خاصة، مـزوَّدة بإضمامة ورق جديدة [مجموعة أوراق مغرَّاة عند أحد أطرافها]، واستعمل أقلاماً عالية الجودة. واعلم أن لحقيبتـك أثراً بالغاً في منظرك. فهي كالمحفظة تقول بلسان حالها: هـذا اللقاء هو أهـم لقاءاتي. تَخَيَّل أنك وصلـتَ إلى اللقاء وأنت تَحمل

ملفّاً كبيراً محشوّاً بأوراق زبائنَ آخرين ولقاءاتٍ أخرى، لا شكَّ أن هذا الزبــون سيعتقد أنــه ليس إلا واحداً من جملــة الزبائن الكثيرين الذين موَّهتَ عليهم اليوم. لذا فإن حقيبةً رقيقةً وإضمامةً أنيقةً تقولان بلسان حاليهما: أنتَ زبوني الوحيد، وصاحب الأولوية في هذه اللحظة.

قبل أن تفتح حقيبة أوراقك فكِّر في هذه الأمور الدقيقة: اطلب الإذن بتدويــن الملاحظات، ولا تَسْتَبِق افتراض شيءٍ في عملية بناء العلاقات، واحصــل علــى إذنٍ بالمتابعــة. بالطبــع لا يُنتَظَر منــك أن تتذكر كل ما يحدث في اللقاء؛ فالمتوقَّع هو في الحقيقة أن تدوِّن بعض الملاحظات. أما إذا طلبتَ الإذن، فتكون قد حقَّقتَ مستوًى أعلى من الاحترام، وامتثلتَ لمضيفــك بأدبٍ جمٍّ وأسلــوبٍ محترم. وهذه لفتةٌ صغــيرةٌ في ظاهرها، لكنها في حقيقتها عميقةُ الأثر في جعلك متميزاً.

يستعــين الكثــيرون بوسائــل العرضــ البصريــة، ومنهــا: السبورة البيضاء، وأوراق العرض، أو الحاسوب وبرنامج Power-point. ومهما تكــن الوسائل المستعملة، فيجب ألاَّ تقلِّل مــن شأنك ولا من حديثك. بل يجب أن يكون التركيزُ عليك أنت. أما وسائل العرض، فينبغي ألا تتعدَّى كونهــا أدواتٍ مساعدة ليســ غير. تأكَّد أنك تقف إلى الجهة اليمنى من أي وسيلة عرض، فهذا يساعد على إبقاء التركيز متجهاً إليك. وقاومْ أيَّ إغراءٍ لقراءة ما تعرضه؛ إذ لا شيءَ أكثرُ إهانةً من العارض الذي يقرأ شرائح عرضــه، وخاصةً كلمةً بكلمة. تذكَّر أن وسائلَ العرض ينبغي أن تنحصر خدمتُها في دعمك في أهمِّ أجزاء عرضك فقط. ليكن عرضك إيجابيّاً، وجاذباً، وتفاعليّاً، واحترافيّاً. أما التركيز، فأنت!

افترض أنه قدِّمتْ إليك القهوة، أو الشاي، أو قطع الحلوى، ماذا تصنع؟ نصيحتي هي أن تعتذر بلباقة. فعلى حين أن تقديم بعض المشروبات المنعشة والأطعمة الخفيفة إلى الضيوف يُعَدُّ من حُسْن الضيافة، فينبغي ألاَّ تنسى أن وجودك هنا ليس لتناول الطعام أو الشراب. وتذكَّر أيضاً أن معظم الحضور متوتِّرون ومتلهِّفون. فالتوتُّر قد يصيبك، وأنت لا ترغب أن يقال عنك إنه الشخص الذي دَلَقَ القهوةَ على طاولة الاجتماعات، أو الذي على صدره فُتات من المعجَّنات. وهكذا فإن الطعام والشراب يمكن أن يكون كارثةً ينبغي تجنُّبها. ثمة استثناء، وهو أن تتحقَّق أن شخصاً ما عَنَّى نفسَه وبذلَ جهده ووقته ليُحْضر لك طعاماً أو شراباً مفضَّلاً لديك، ففي هذه الحالة يكون عدم قبول هذه الضيافة نكراناً للجميل، فخُذ منها بمقدار. كن حذراً في مسائل الطعام والشراب أثناء اجتماعات العمل، ولا سيما في حال وجود وثائقَ مهمةٍ على الطاولة. وأخيراً، هناك الصورةُ التي ترسمها عندما تنهمك وتأخذ قطعةَ الحلوى الأخيرة. إن سعيك للظهور بمظهر رجل الأعمال الاحترافي المتزن يتعارض مع التنقيب عن طعامك المفضَّل في الطبق، لأن هذا الفعل لا يعزِّز صورتك الاحترافية. وهو يعني أنك في هذه القاعة لست سوى شخصٍ نَهِم، أو لا تستطيع مقاومةَ إغراء فطيرةٍ جيدة. ومهما كان تصرُّفك، عليك ألاَّ تأخذ الفطيرةَ الأخيرة!

عندما يبدأ الاجتماع تَفَقَّد الوقت، وعينٌ النِّقاط التي ستتناولها خلال مدةٍ محدَّدة. عينٌ الوقتَ الحالي، والوقتَ الذي تتوقَّع أن ينتهي

فيه الاجتماع. إذا كان هناك وقتٌ مخصَّصٌ للأسئلة والأجوبة في نهاية الاجتماع، فأَعْلِم الحضور به.

هيِّئ أنموذجاً مطبوعاً لجدول أعمال الاجتماع، ووزِّعه على الحضور مقدَّماً. فمن شأن هذا أن يساعد دوماً على تعزيز احترافيتك، إضافةً إلى توجيه اهتمامك إلى الصورة الإجمالية والتفاصيل الدقيقة للموضوع.

عندما كنتُ في بكين وجدت صعوبةً في إنجاز هذه التحضيرات؛ إذ كان عليَّ أن أذهب إلى المركز التجاري للفندق، كانت أجهزةُ الطباعة غيرَ مألوفةٍ لي. ومع ذلك، عندما وصلتُ إلى قاعة الاجتماعات في اليوم التالي ووزَّعتُ برنامج عملي، علَّق كثيرٌ من الحضور على اهتمامي الكبير لدرجة أنني طبعتُ برنامج عملي. لقد لوحظت هذه الأمور الدقيقة بصورةٍ إيجابية بالتأكيد. وكان يُنظَر إليَّ على أني احترافيةٌ إلى حدٍّ بعيد، وقد ساعدني ذلك على بدء الاجتماع بتعليقٍ إيجابي.

لا تنس أن تشكر مضيفك في مستهلِّ عرضك.

سؤال: افترض أن أحداً وصل متأخراً إلى الاجتماع؟ هل عليك أن تعيد النقاط الأساسية؟

الجواب: هذه حالةٌ دقيقة. ففي حين أنك ترغب في أن يكون جميع المشاركين معاً في التلقِّي، وفي المعلومات التي يحصلون عليها، فكذلك لا ترغب في أن تعاقب الذين بكَّروا في الحضور بجعلهم يستمعون إلى ما

سمعــوه قبل قليل. فالقرار يتوقَّـف إذن على مكانة الشخص الذي وصل متأخراً، ومدة تأخره.

فمثلاً، إذا كان المتأخِّر هو رئيس الشركة، فمن المعقول إعادة النقاط الأساسيــة له. ولا شــكَّ في أن رئيسَ الشركة له أثــرٌ مهمٌّ في نتيجة هذا الاجتماع، لذا فهو بحاجةٍ إلى المعلومات ذات الصلة ليبني عليها قراره. من جهة أخرى، قد يقترح هذا الشخص -بدافع احترامه للحضور- أن تتابــع حديثك، وتؤجِّل إعادة المعلومات الفائتــة لتُطْلعه عليها فيما بعد، قبل اتخاذ القرار النهائي.

أما إذا كان الشخص المتأخِّر ذا مرتبةٍ أقل، فيمكن الاكتفاء باتصالٍ بصــريٍّ معه، وإعطائــه نسخةً من برنامج الاجتمــاع، وإطلاعه على ما فاتــه بكياســةٍ بجملةٍ واحدة، والنقطة التي وصلــتَ إليها، دون أن تقطع حديثك في الاجتماع.

ويتوقَّـف هذا بالطبع على طول مدة التأخُّر. فإذا كانت بضع دقائق، فتابع الحديث وأعد النقاط الأساسية. أما كان التأخُّر نصف ساعة، أو ربما ساعة، فعندها طبِّق القاعدة المتعلِّقة بمكانة الشخص.

سـؤال: لنفترض أنــك اضطررتَ إلى الخروج مــن الاجتماع باكراً. ماذا ينبغي أن تفعل؟

الجـواب: أعْلِـم المسؤولَ عــن الاجتماع سلفاً، كيلا تسبِّــب أيَّ شعورٍ بالنقمة أو الاستغراب عند مغادرتك.

إذا كنتَ تقدِّم عرضاً لزبونٍ جديدٍ محتمَل، فلا تنسَ أن تطلب الاتفاق على العمل في نهاية الاجتماع؛ فكثيرون يَنْسَوْن هذا الطلب، أو لم يُعِدُّوا عُدَّتَه. وليكن معلوماً لديك أن هذه خطوةٌ مهمةٌ للانتقال من مرحلة لقاء الزبون إلى مرحلة إنشاء علاقةٍ معه. ولا شكَّ في أنك لا ترغب في أن ينتهي لقاء العرض وأنت تتساءل: هل أُعجبوا بما سمعوا؟ وهل دفعهم هذا إلى التعامل معي؟

عند المغادرة، صافحْ جميعَ المشاركين في الاجتماع، ورافقْهم إلى الباب، إذ غالباً ما يكون الحديثُ الذي يجري في الوقت الذي يلي الاجتماع حاسماً وحيويّاً. ففي هذه الدقائق غير الرسمية قد ينشأُ حديثٌ حقيقيٌّ فعليّاً. لا تستعجلْ للّحاق بالمصعد، بل امشِ مع الآخرين، وجاذِبْهم أطراف الحديث؛ فقد تكون هذه هي اللحظة التي تخلِّف فيها أكبر الأثر.

ما تفعل إذا...

... أقْحَمَ أحدهم نفسه في الاجتماع بعد مدة من بدئه.

هذا يتعلَّق بمكانة الشخص، وبالمدة التي مضت على الاجتماع. فإذا كان الشخص ذا مرتبة عالية، فينبغي أن تزوده بموجزٍ عما فاته باحترام.

إرشادات في الاجتماع

- اتَّخِذْ لنفسك مقعد التحكُّم والقيادة، ما أمكنك ذلك، فهو يعطيك ميزة سواء كنت ضيفًا أو مضيفًا.
- تجنَّب الضيافة؛ فلن تُحرز تقدُّمًا إذا دُلقت القهوة أو تناثر فُتات الطعام على ثيابك. الأفضل أن تقول: «لا أرغب، شكرًا». وإذا بدا أن هذا قد يزعج مضيفك، فخذ شيئًا صغيرًا ودعْه على الطاولة.
- اقتنِ أقلامًا وحقائب أوراقٍ ذات نوعية جيدة. فالدفاتر المدرسية والأقلام اللماعة لا تعزِّز صورتك في الاجتماع.
- أحْضِر حقيبةً صغيرة؛ فالكبيرة تجعل زبونك يشعر بأنه واحد من زبائن كثيرين.
- أغلق هاتفك الخَلَوي، بمجرَّد دخولك إلى مكان وجود الزبون.
- حضِّر برنامج أعمال الاجتماع واجلبْ عددًا من نُسخه؛ فهذه هي الطريقة لجعل الاجتماع يسير قُدمًا وفق ما تريد.
- اجمع بطاقات الحضور، وضعْها على مرأى منك لتَعرف أسماء المشاركين في الاجتماع. إضافة إلى أن هذا يدل ضمنًا على أنك تحتفظ بها، ولم «تنبذها» في الحقيبة. أما إذا وضعتَها في محفظتك، فلن تتمكن من الرجوع إليها في أثناء الاجتماع.
- ضَعْ يديك فوق الطاولة.
- راقب الوقت. فهو مهم جدًا، كما في تقديم العروض. تقيَّد بالزمن المحدَّد لك.
- استعمل الأدوات المساعدة بحكمة، وكذلك التقنيات العالية كبرنامج Power-point. فالتركيز ينبغي أن يكون متجهًا إليك وإلى ما تقوله. لا تَدع أدوات العرض تصرف الانتباه عنك.

10



مسائل تتعلق بالجنسين

رجلٌ وامرأةٌ يجلسان في أحد المكاتب يتحدثان قبل بداية اجتماع العمل. يدخل مديرُ الشركة إلى المكتب، ويقترب منهما ليصافحهما:

سؤال: ما الذي ينبغي أن تفعله المرأة؟

الجواب: تقف هي الأخرى أيضاً لتصافحه.

عندما يتعلَّق الأمر بالأعراف الاجتماعية، نجد أن كثيراً من الرجال والنساء مازالوا يتصرَّفون وفق القواعد التقليدية الرائعة للآداب الاجتماعية. ولكن عندما يتعلق الأمر بقواعد آداب السلوك في العمل فلا فرق بين الجنسين. فقواعد آداب السلوك هي نفسُها التي تحْكُم السلوكَ الصحيح للرجال والنساء في مجال العمل. وهي تشمل كلَّ شيءٍ بدءاً من المصافحة، إلى الوقوف، والجلوس، والترحيب، وتقديم الأشخاص،

وفتح الأبواب، والتعامل مع فاتورة المطعم، ومساعدة الآخرين في ارتداء معاطفهم، والتقبيل، والعناق، واللباس. فالقواعد التي تُطبَّق على الرجال، تُطبَّق على النساء أيضاً، وليس هناك فصلٌ بين الجنسين في ميدان العمل.

ومع ذلك، فإن ما يبدو سلوكاً عاديّاً جدّاً قد يكون مسيئاً إلى حدٍّ بعيد لشخصٍ واعٍ لآداب السلوك في العمل. وفي حين أننا نسعى إلى إظهار الاحترام والتقدير لزبائننا ولشركائنا المعتبرين في العمل، فقد نقاوم معارفنا المتعلقة بالآداب الاجتماعية ونتحيَّنَ الأوقات المناسبة للتخلِّي عن تلك القواعد تأييداً لموقفٍ حياديٍّ من الجنسين. سأستعرض في هذا الفصل عدداً من المواقف العامة التي قد يواجهها أصحاب العمل، من الرجال أو النساء، والتي لها صلةٌ بالمسائل المتعلقة بالجنسين وبآداب سلوك العمل.

الباب

سؤال: من يدخل أولاً؟

الجواب: تقضي آداب السلوك الاجتماعية بأن يمسك الرجلُ البابَ مفتوحاً، ويتيح للمرأة الدخول أولاً. أما في أيامنا هذه، فينبغي أن تكون التصرفاتُ في موقع العمل غير محكومة بالجنس، بل باعتباراتٍ تتعلَّق بالمضيف، أو الزبون، أو التاجر، فهي التي تحكُم السلوك في مواقع العمل. وهذا يعني أنه ينبغي أن تسود المجاملات المتعارفة؛ فالذي يدخل البابَ أولاً هو المسؤول عن فتحه وإمساكه مفتوحاً ليدخل الشخص الثاني.

إذا كنــت مع زبـون، ينبغي أن تَتَنّزل عنــد رغباته دومــاً دون اعتبارٍ لجنســه، وأن تُظْهِـر أكبر قدرٍ ممكــنٍ من الاحترام في جميــع أفعالك، ومنهــا: المرور عــبر الأبواب العاديــة والدوَّارة، ومساعدتــه على ارتداء معطفه أو خلعه، وفتح باب السيارة، وأن تسمح له بأن يتقدَّمك أو تقترح أن تقوده إذا كنتَ في محيط مكتبك. وعند ذلك يكون من المناسب، دون اعتبــارٍ لجنســك، أن تمسك البــاب لزبونك، سواء كان ذكــراً أم أنثى، وتقــول: «تفضَّل، سأدخــل بعدك». (هذه عبارةٌ صغــيرةٌ ومهذَّبة تقولها وأنــت تمسك البــاب). على أن هــذه المسألة لا تتعلــق بالجنس، بل هي مسألــة إظهــار الاحترام للضيف أو الزبون. وقد وجــدتُ أن هذه الأمورَ الدقيقــةَ وهذه اللفتة، شأنُها شأنُ إظهار الاحــترام، تَلْقَى تقديراً عالياً من الرجال والنساء في آنٍ معاً.

افترض أن أحدَ زبائنك التقليديين قال: «لا يا جودي، أنا أُصرُّ على أن تدخلــي قبلــي». القاعــدة هي أن تَقْبَــل العرضَ بعــد المحاولة الأولى وتتقــدَّم، إذ إنَّ إجــراءَ نقاشٍ مع زبونك حــول آداب السلــوك المتعلقة بالدخــول ليس غايةً مــن غاياتك بالتأكيد. على أن التنبُّــهَ لِلَفتةِ الرجل أمــرٌ تلاحِظه معظمُ النساء كمــا ينبغي، ويُقَدِّرْنَه حــقَّ قدره. لذا يجب أن يكــون تركيزك متجهاً نحو تجاوز الباب والشروع في العمل، وألاَّ تقف عنــد الباب وتواصل النقاش. بعد أول محاولة مــن التوقير، اقْبَلْ اللفتةَ بلطف، وادخل الباب.

تنطوي الأبــواب الدوَّارة على مسألةٍ أخــرى ينبغي معالجتها، ذلك أن آداب السلــوك الملائمة اجتماعيّــاً تقضي بأن يتيح الرجلُ للمرأة أن

تتقدَّم للدخول أولاً عند أيِّ باب، ومنها الباب الدوَّار الآلي. لذا إذا كان الباب الدوار آليّاً، فمن عادة الرجل طبيعيّاً أن يَسمح للمرأة بأن تتقدَّمه بالمـرور. من جهة أخرى فإن الأبوابَ الـدوَّارةَ الآليةَ ثقيلةٌ فعلاً بطبيعة الحـال، لـذا فمن اللائـق للرجل أن يُقِـرَّ بحقيقة الـوزن الثقيل للباب ويقـول: «هذا بـابٌ ثقيل، لِمَ لا أتقدَّم أولاً وأفتح لـكِ الباب؟» وبدلاً من ذلـك، يدفع بعضُ الرجال البـابَ ليَفتح، مفسحاً المجالَ للمرأة بدخول البـاب الـدوَّار، ثم يدخل بعدهـا. وهذا فعلٌ مناسـبٌ في مجال العمل. بعضُ النساء في هذه الأيام، يَنظـرن إلى هذه المسألة بتفكيرٍ مختلف: «هذا فعلٌ سخيف! فأنا أستطيع بالتأكيد أن أدفع البابَ بنفسي».

ومـع ذلك، فإن النقطة الأساسية تكمـن في تَذَكُّر القصد الحقيقي مـن هذه اللفتـة؛ إذ لا شـكَّ في أننا جميعـاً نستطيع أن نفتـح الأبواب بأنفسنا. فالرجال والنساء، القادرين جسديّاً، يمكنهم بالتأكيد التعامل مع الأبـواب تماماً. ولكن هذه اللفتة من الرجـل ترمي إلى التعبير عن الاحترام، ولا يُقْصَد منها الإهانة. عندما يُمسَك الباب، أو يُعْرَض على المرأة المساعدة لفتحه، فينبغي أن تَقْبَل العرض وفقاً لنيَّة العارض لها. وهـذا سببٌ آخر للإفصاح عن هـذه اللفتة أثناء تنفيذ المساعدة. فإذا قلـت: «اسمحي لي» بلهجةٍ ملؤها الثقة والدفء والاحترام، فإنك تبتعد عن خطر مضايقة أحد.

اتبع الطريقةَ ذاتها في مساعدة الرجل أو المرأة على ارتداء المعطف أو نزعـه. فمـن اللائـق أن تَعرض المساعـدةَ علـى الآخريـن لارتداء معاطفهم ونزعها، سواءٌ كانوا رجالاً أو نساء. ولا شكَّ في أنك لن توحيَ

لهذا الشخص بأنه غير قادرٍ على تدبُّر أمر معطفه، بل هي لفتة صغيرة لكنها كريمةٌ تنمُّ عن عميق الاحترام.

من الذي ينبغي أن يبادر بالمصافحة؟ في عالَم الأعمال ليس ثمة قواعدُ تَخصُّ أحد الجنسين. أما في العرف الاجتماعي، فمن المعهود أن يَنتظر الرجلُ إشارةً من المرأة للبدء بالمصافحة. على أن مَنْ يبادر إلى المصافحة (الإبهام نحو الأعلى، والبصر متَّجه إلى الأمام قبضة رصينة ورفيقة تُهَزُّ مرةً أو مرتين)، يكون قد خَطَا الخطوةَ القياديةَ الحاسمةَ في إنشاء علاقة العمل. وينبغي أن يَستغلَّ كلٌّ من الرجال والنساء المصافحةَ باعتبارها وسيلةً لزيادة التحكم في الترحيب والوداع وإبرام الصفقات. تذكر أن غايتك أن تكون رجلاً طَلْقَ المُحَيَّا (وكذلك المرأة). وأن تكون المصافحة باليد تعبيراً عن معناها الإيجابي الذي تسعى إليه، يَذْكُرك بها مَن تصافحه. ابدأ المصافحة، رجلاً كنتَ أو امرأة، وكن باشَّ الوجه.

أما الجلوس ففيه مجموعةٌ أخرى من قواعد آداب السلوك ومعها معانٍ إضافية دقيقة تتعلَّق بالجنسين.

سؤال: من يجلس أولاً؟

الجواب: إذا كنتَ في لقاء عمل، وليس في مناسبةٍ اجتماعية، فإن تصرفاتك ينبغي أن تكون مَقودةً بقواعد السلوك في العمل، لا بقواعد السلوك الاجتماعية. أما قواعد السلوك في العمل فتقضي بأن يَجلس المضيفُ أولاً في أيِّ اجتماع عمل. وينطبق هذا على أيِّ مضيف بقطع

النظر عن جنسه. ففي عشاء العمل مثلاً، يتدبَّر المضيف (بقطع النظر عن جنسه) الأمور المتعلقة بالجلوس، والشراب، والمناديل، وابتداء الطعام إلخ. وعند طلب الطعام، يكون ضيف الشرف (الذي يجلس دائماً إلى يمين المضيف) هو أول مَن يطلب الطعام بقطع النظر عن جنسه أيضاً.

إذا استأذنت إحدى السيدات في مغادرة مائدة الطعام، لأيٍّ سبب كان، فإن قواعد السلوك الاجتماعية تقضي بأن ينهض الرجال وقوفاً، كمظهرٍ من مظاهر الاحترام.

سؤال: وهل ينطبق هذا على عشاء العمل أيضاً؟

الجواب: عشاء العمل هو في الحقيقة مناسبةٌ اجتماعية، لذا ينبغي أن يقف الرجال. وهذه المظاهر التقليدية الخالدة من السلوك الجيد والاحترام تُعَدُّ الآن فرصةً أخرى تمكِّن المرء من أن يُبرِز نفسه عن طريق أفعاله.

لنفترض أن سيِّدةً استأذنت في مغادرة مائدة الطعام، وأن المضيفَ، وربما زوجها أيضاً، لم يقف.

سؤال: هل تقف، مخاطراً بصرف الاهتمام عن المضيف والزوج، وربما إحراجهما؟

الجواب: من المهم أن تتذكَّر أن هذا اجتماعُ عمل، لذا لا ينصح بصرف الاهتمام عن المضيف. ومن جانبٍ آخر، أنت ترغب في المحافظة على قيمك العليا في السلوك والتصرُّف، وإظهار احترامك لتلك المرأة.

البديـل: يمكنك أن تفعل ما يفعلـه كثير من الرجال: نصف نهوض، أي انْهضْ قليلاً من مقعدك. واتَّصل بصريّاً مع المرأة لإتمام هذه اللفتة. وفي هذا تعبيرٌ عن احترامك ومحافظةٌ على قيمك العليا دون الحطّ من قدر المُضيف أو أحدٍ من الرجال الجالسين إلى المائدة.

مسائل تتصل بلباس الجنسين

ثمة أسئلةٌ كثيرةٌ تتصل بالفروق في اللباس بين الرجال والنساء في دنيا الأعمال. فمن المعتقد أن الرجال لديهم خيارات قليلة في لباسهم؛ ذلك أن لباس العمل المحافظ يوجّههم إلى طيفٍ محدودٍ نوعاً ما من الألوان: الأسود التقليدي، والرصاصي الغامق، والأزرق الأدكن (الكحلي). على حـين أن لدى النساء مجالاً عريضاً من الألوان والتصاميم. وقد أنتجت صناعـةُ الأزياء عشراتٍ من التصاميم الجديدة التي يمكن أن ترتديها المرأة، ولكن ليس في مجال العمل.

نصيحتي: لإحراز الصورة الاحترافية المثلى، عليكِ أن تَقبلي الألوانَ الأربعـة المذكورة آنفاً، ولو نُصِحتِ بلون «الموضة»، أو بدوتِ رائعةً باللون الأحمـر القـاني أو الأرجواني الأدكـن. وعند حضور اجتمـاع عمل، ولا سيمـا إذا كان أول اجتماعٍ مع الزبون، فعلـى الرجال والنساء أن يَقبلوا الألوانَ والتصاميمَ الكلاسيكية والمحافظة والملائمة في مجال العمل.

وحتـى لو نُصحـتِ بأن أليـق الألوان بك هـو الأحمـر أو الأزرق، أو البنـي أو الأرجـواني، فالرجـاء أن تتذكَّـري أنك لسـتِ في وسطٍ تمثّل

ألـوانُ ملابسك فيـه مصدرَ تميُّزك الأول؛ فغايتُكِ هـي العمل، وإظهارُ الاحترافيـة. وتَميُّزكِ هـو ارتداءُ لباسٍ احـترافي. وما تَسْعَـيْنَ إليه هو رسْمُ صورةٍ احترافيةٍ أنيقـة، وإقامةُ اتصال مع الآخرين. وأنتِ تعملين لتأسيسـ عمل طويل الأمـد مع رجال أعمالٍ آخريـن. ولن يساعدكِ في هـذا المسعى ارتـداءُ فستانٍ جميلٍ قَرَنْفُليِّ اللـون. إن أهم نقطة في هذا الشـأن هي مظهرك. فالألـوان التي تختارينها واللباسـ الذي ترتدينه مهمةٌ لتحقيق تلـك الغاية. دعي كلَّ شيء يتعلَّق بك ينطق باحترافيتك. فأنـتِ ترغبين أن تكون النقطة المتعلِّقـة بلباسك متركِّزةً على العمل، لا على آخـر صيحات العروض وألوان الأزيـاء. احتفظي بألوانك المفضلة للِّقـاءات الاجتماعية التي ترغبين في أن تتجه الأنظارُ إليك لتلاحظ كم تبدين جميلةً باللون الأخضر. أما في محيط العمل، فليكن التركيز على العمل، لا على الموضة.

الأحذيـة: تجنَّبِـي انتعـال الأحذيةِ المفتوحـةِ من الأمـام أو الخلف. ويجب أن يكون لون الحذاء أغمق من لون طرف الثوب. الحذاء الأبيض ممنـوع قطعاً؛ أما اللون الرمـادي فمقبول. وأمـا الأحذية ذات اللونين الأبيض والأسود، فرائعة. وتَفْضُل الأحذيةُ المصنوعةُ من الجلد المخملي على الأحذية الجلدية بدرجة، وليست أغلى منها.

ضعـي أقلَّ قـدرٍ ممكن من المكيـاج والمجوهرات والعطـور؛ فالقليل بوجهٍ عام يغني عن الكثير. ولا شكَّ في أنك لا ترغبين الذهابَ إلى مكان العمل، ووجهـك مثقَلٌ بمستحضرات التجميل، فهـذا لن يعزِّز صورتكِ

الاحترافية. شيءٌ من المجوهـرات يفي بالغرض؛ فقرطان بسيطان من الذهـب أو الألماس يَنمَّان عن اهتمامـك بالتفاصيل. ضعـي شيئاً على شفاهـك. ملمّع الشفـاه هو مرطّبٌ رائـع ويضفي مسحـةً من الجمال. وضَعِي كذلك شيئاً حول عنقك، كسلسلة من الذهب أو اللؤلؤ، أو قلادة، أو أي شيء يُظهر اهتمامك بالتفاصيل.

وما أشرتُ إليه آنفاً ينطبق أيضاً على لون الشعر والتسريحة. قد يكون لديكِ شعرٌ طويلٌ رائع، ولكنَّ عَرْضَهُ في مجال العمل سيَنتقص مـن مهمتك. وأنت لا تريدين أن يَنشغل الحضور بالنظر إلى شعرك الأشقـر الجميـل. أمـا الرجـال، فيُطلَب إليهـم تَجَنُّب وضـع مادة ملمِّعـة على الشعر، فهـو ظاهرٌ جدّاً. فالذي تريـده من زملائك أن يركـزوا على أفكارك الرائعة. وأما السـيدات اللواتي لم يَقْصُصْـنَ شـعورهـن من سـنوات، فـقد حان الوقـت لقصّه ليَظـهرن بصـورةٍ احترافيةٍ جديدة.

استعملـي لطـلاء الأظافر الألـوانَ الباهتة: الزهـري، أو المرجاني، أو الشفـاف. ويُعَـدُّ طـلاء الأظافر الفرنسـي رائعاً. احتفظـي بالألوان الصارخة للمناسبات الاجتماعية.

ملاحظـة أخيرة: إياكِ أن تستعملي أحمر الشفاه (أو مرطب الشفاه للرجـال) في دعوة العشاء أو في الاجتماعات. والتمشيط السريع للشعر علـى مرأى مـن الناس غيرُ لائـقٍ البتـةَ، لا بالرجـال ولا بالنساء، وهو تصرُّفٌ غير احترافي.

مـــا زالـت التنــورة تُـعَـدُّ أكـثَر احتـرافيةً من البـنطـال، ويفـضَّل الثــوب البنطالي [ثــوبٌ نِسْويٌّ مؤلَّفٌ مــن سترةٍ وبنطــالٍ من القماش نفسِــه واللون ذاتِه]. تأكَّدي دائماً أن تنورتــك فوق الركبة تماماً، أو في مسـتـواهــا، أو أسفــل منها. ثمة ما يدعـــو إلى الاعتقاد بأنه كلما زاد طول طرف التنــورة زادت احترافية المرأة.

أمــا ارتــداء التنــورة القصيرة والضيقــة في مجال العمــل، فيقوِّض المصداقيةَ الاحترافيةَ للمرأة ويُـفسِـد صورتها، ويُعَدُّ نوعاً من التخريـب الذاتـي في العمل.

كذلــك يُمنع ارتــداء الكشاكش، وأشرطــة الزينة، والثيــاب المقوَّرة الصدر للأسباب المذكورة آنفاً.

وماذا عن كماليات الزينــة؟ لا تضعي حقيبة يدك على الطاولة، ولا تعلِّقيها على مسند الكرسي. بل ضعيها على الأرض، أو على المقعد خلف ظهرك، إذا كنت في مطعم. (تُفضَّل الحالة الأولى).

ينبغــي أن تكون حقيبــة الأوراق من نوعيةٍ جيــدة، وحجمُها مناسب للزبون وللعرض.

غالبــاً ما تكــون الأمور المتعلقــة بلباســ الرجال والنســاء محكومةً بثقافــة الشركة. لذلك من المهمّ أن تعرف جمهــورك ونظرتهم المتعلقة بالاختلاف بين الجنسين، فهو يساعدك على أن تُكيِّف عرضَك، وتُنشئَ اتصالاً قويّاً معهم.

الاتصال الشخصي

قـد تَـبرُز مسائلُ أخـرى تتعلق بالجنسـين عند الحديـث الاتصال الشخصـي. فقـد تحدثنا آنفـاً عن المصافحـة، وقلنا إن علـى الرجال والنسـاء معـاً المبـادرةَ بالمصافحة. وتُعَدُّ هـذه خطوةً إيجابيـةً في دنيا الأعمـال: في تقـديم الأشخاص، والترحيـب بهـم، وتوديعهـم. وعلى المحـترف البـارع أن يستفيد من هـذه الأداة المهمة. إضافـةً إلى ذلك، هناك أنماطٌ أخرى من الترحيب تحتاج إلى تفصيل.

سؤال : هل يُعَدُّ التقبيلُ والعناقُ مقبولَيْن في أوساط الأعمال؟

الجـواب: التقبيل، كمـا نعلم هنا في أمريكـة الشمالية، غير مرغّب فيـه بوجـه عام في محيط العمل. علـى حين أن التقبيـل والعناق يُعَدّان من التصرُّفات الصحيحة والبروتوكولات المقبولة في أماكن مختلفة من العالم؛ ففي البلاد اللاتينية والعربية مثلاً، يُعَدُّ اللمسُ والتقبيلُ والعناق مـن الأمور التي لا غضاضةَ فيهـا. والمسافةُ بين الشخصين لا وجود لها عمليّـاً. وحتـى في الولايـات المتحدة، وَصَـلَ الأفرادُ إلى مستـوًى جديدٍ في عمليـة تطوير بنـاء علاقات جديدة، وصار رجـال الأعمال يتبادلون القبـلات عنـد الترحيب. تَذكَّـر ثانيـةً، أن غايتنا تنميـة العلاقات مع الآخرين. لذلك إذا كنتَ قد نجحتَ في تطوير العلاقات إلى درجةٍ أنك حين تلقـى زبونك وترحِّب به، وهو يقتربُ منـك وحركاتُ جسمه توحي بأنـه يهم بالتقبيل أو العناق، فما عساك تفعل حيال ذلك؟ أكنتَ تدفعه بعيـداً عنك؟ بالتأكيد لا. فإذا أوحتْ قراءتك للغة جسده أنه مقبلٌ على

تقبيلك أو معانقتك، فأقبِل عليه بالمثل! وإذا قبَّلتَ أحداً، فقبِّلْ خدَّه. قَبِّلِ الخدَّ الأيمن (كالمصافحة)، ولا ترسلْ قُبلتَك في الهواء لأنها تفسَّر بالرياء. وإذا أردتَ التقبيل، فليكن خدّاً لخدّ.

النقطة المهمة هنا هي ألاَّ تُقَبِّلَ علناً في غرفة الاجتماعات مثلاً، بل الأفضلُ أنك عندما ترحِّب بشخصٍ ما في الرَّدْهَة أو في مكتبك، يمكنك أن تُحيِّيَهُ تحيةً دافئةً مخلصةً بقبلةٍ أو ضمَّةٍ إلى الصدر.

أعتقد أننا أصبحنا مجتمعاً عالميّاً، ونتعلَّم باستمرار من عادات الآخرين وتقاليدهم ونتكيَّف معها أكثر فأكثر، ونحن نرى الكثيرَ من الناس يُحَيُّون ويُوَدِّعون بتقبيل كلا الخدَّين. وهناك صورٌ عديدةٌ مضحكةٌ نُشِرتْ حديثاً في الصحف الكبرى تُصوِّر الرئيس بوش وهو يُقَبِّل كوندوليزا رايس. ستٌّ أو ثماني لقطات، أخطأ خدَّها وقَبَّلَ أنفها أو سِنَّها! فكنْ على حذرٍ عندما تريد تقبيل الخدِّ الثاني، فقد تُخطئه وتصاب بالحرج!

وبعيداً عن الاختلافات الثقافية، من المهم الاطلاع على الجوانب الشخصية لأيِّ علاقة مفترَضة مع الزبون. فإذا كان زبونك من النوع الذي يحب التقبيل والعناق وتَقدَّم إليك لتقبيلك أو معانقتك، فلا تستطيع ردَّه بالتأكيد. على أن التقبيل والعناق واللمس والإطراء العريض تنطوي بوجهٍ عام على دلالات ذات حساسية؛ فمسائل المضايقة الجنسية أصبحت أموراً واقعيةً في هذه الأيام، ولا شكَّ في أنك لا تريد أن تتعرَّض بالإساءة إلى أحد أو أن تكون سبباً في خدش مشاعر أحد.

في عالم الأعمال، يُعَدُّ التقبيل والعناق من الأمور الطبيعية في تطوير العلاقات. والنقطة المهمة هنا هي أنه إذا كانت لديك علاقةُ عمل، فيمكنك أن تقبّل شريطةَ ألاَّ يكون ذلك في غرفة الاجتماعات أو في مكانٍ عام. قَبِّلْ بعيداً عن المراقبة العامة.

إضافة إلى ذلك، فإني أعتقد أن أحداث الحادي عشر من أيلول/سبتمبر، التي غيرت حياتنا إلى الأبد، قد يكون لها بعض التأثير في هذا. إذ أصبح الناس الآن يُثَمِّنون ويُقَدِّرون الأصدقاءَ والصداقات أكثر من أيِّ وقتٍ مضى. وأفرادُ مجتمعنا يحاولون، بوجهٍ عام، الإقلال من السفر، وزيادة الاستمتاع بأوقاتهم في منازلهم مع الأهل والأصدقاء. فعندما نهتمُّ بشخصٍ ما، فمن الطبيعي أن نُعبِّر عن مشاعرنا تجاهه، والتقبيل والعناق صورتان من هذا التعبير.

على أن التحفُّظَ يبقى أمراً أساسيّاً في هذه المسألة. هل يُسمَح بأن تُواعِدَ شخصاً في شركتك؟ إن الساعات التي نُنفقها في العمل أكثر من التي نُنفقها في المنْزل، وليس غريباً أن تنشأ علاقات شخصية نتيجة الاتصال خلال ساعات العمل اليومية. وكثيرٌ من الرجال والنساء يلتقون أزواجهم في أثناء العمل. ولكنْ، ومع أن هذا الأمر شائعٌ إلى حدٍّ بعيد، من المهم الابتعادُ عن الاتصال الشخصي الحميمي الذي يصاحب علاقات شخصية. وهذا يقتضي عدم العناق أو التقبيل، ولكنه يمتد ليشمل تبادل النظرات ومظاهر أخرى من التودُّد التي قد تكون محبَّبةً إذا حصلت في مكانها الملائم، لكنها غير مقبولةٍ على الإطلاق في محيط العمل.

كيف ينبغي أن تتعامل مع حالةٍ اقترب فيها الزبون أو الضيف منك أكثر من اللازم؟ يرجى أخذ العلم بأن المسافة التي تفصل بين الشخصين، والتي توفّر منطقةً مريحةً حولك، تختلف من بلدٍ إلى آخر. وحتى الحيوانات لديها مثل هذه المسافة، وتدعى دائرة الثقة، فإذا تَخَلَّل إليها أحد، نفرتْ بدافع الغريزة. هل يُعَدُّ لَمْس اليد أو الساق أو الاقتراب أكثر من اللازم تجاوزاً للحدود؟ قد يحدث هذا مع النساء بنوعٍ خاص لأسبابٍ عدة؛ فقد يكون لفهمٍ خاطئٍ لثقافة الآخر. ففي بعض الثقافات، كالبلاد اللاتينية والعربية مثلاً، من المقبول تماماً أن يَلمس الرجلُ، بحريةٍ وعن قصد، المرأةَ في يدها أو ساقها، وأن يقترب منها أكثر من اللازم. ولكن هذا لا يعني أن على المرأة أن تَقْبَل بذلك في محيط العمل. يمكنك اللجوء إلى بعض الدعابة، في أثناء الاتصال والشرح، لتبديد أيّ فهمٍ خاطئ في مرحلة التواصل. ومن المألوف في أمريكا تَرْكُ مسافةٍ أكبر بين الشخصين، مع اجتناب اللمس. وهذا مدعاةٌ إلى النظر إليك باحترام.

قد لا يكون السببُ ثقافيّاً؛ إذ من الممكن أن يكون فِعْلُ هذا الشخص من باب الاختبار ليرى كيف سيكون رَدُّ فِعْلك. أو ربما تكون هذه حالةً حقيقيةً من حالات التودُّد غير اللائقة أو المضايقة الجنسية. ومن المنطقي أن ترفع المرأةُ صوتَها وتُدافعَ عن نفسها في وجه مثل هذه المغازلات المستنكرة. قد يساعد استعمالُ الدعابة في توضيح رأيك دون إفساد غايات اجتماع العمل. وغرضك هو أن يكون الجميع في حالةٍ من الهدوء في ساحة العمل.

سئلتُ في إحدى المقابلات: كيف أُعرِّف المرأةَ الناجحة؟ وهذا ما أودُّ أن أشارككم الرأي فيه.

أنا أُعرِّف المرأةَ الناجحةَ بأنها هي التي تَعْرف أنها امرأة، وينبغي أن تَستغلَّ مواهبها وشخصيتها ومظهرهــا وجمالها وقدرتها على الإقناع، في مصلحتها، كما يفعل الرجال دائماً. وذلك لأن معظم النساء مربياتٌ بطبيعتهن، واعْتَدْنَ على الاهتمام بالآخرين. لذا فهنَّ بحاجةٍ إلى تذكيرٍ لاستعمال طاقاتهنَّ الفطرية للحصول على ما يَطلبن.

أخــيراً، المــرأةُ الناجحة هي التي تثق بنفسها بدرجــةٍ كافيةٍ لتُقوِّيَ نفسَهــا وتساعــد غيرها مــن النساء، وهــي التي تَستميــل غيرها من النســاء وتساعدهن على إنجاز مهامهن. والنصر الذي أُحقِّقه أنا هو نصرٌ للجميع.

إرشادات في المسائل المتعلقة بالجنسين

- عـدم استعمــال أحمــر الشفــاه (للسيــدات)، ومرطــب الشفاه (للرجال) علنًا أمام الملأ.
- الحقائــب النسائيــة الصغـيرة، إن وُجـدت ضــرورة لحملها، لا توضــع علــى طاولة الطعــام أو الاجتماعــات، ولا تعلَّــق أبدًا على مسند الكرسي.
- الصحــة الشخصيــة: تمشيــط الشعر أثناء الجلوســ مع الناس تصرفٌ خاطئ.

- طريقة الدخول إلى السيارة والخروج منها (للنساء): اجلسي مع تقارب ركبتيك، ثم أدْخلي رجليك معًا إلى السيارة. واعكسي العملية للخروج.
- لنزع المعطف: ابدأ بالزر السفلي ثم بالأزرار التي فوقه.
- يمكن للسيدات الجلوس إلى الطاولة، ونزع المعطف عن الكتفين ووضعه على مسند الكرسي إذا لم تتوفر حجرة خاصة لإيداع المعاطف. عند وضع إحدى الساقين على الأخرى، ينبغي إمالتهما قليلاً إلى اليمين أو الشمال، بدءًا من الركبتين أو الكاحلين، وينبغي أن تكون بطَّةُ (رَبْلَةُ) الساق مائلةً أيضًا. هذه الأمور الدقيقة جديرةٌ بالإعجاب حقًّا.
- ليكن معك دومًا زوج إضافي من الجوارب.
- ينبغي أن يتعهَّد الرجال والنساء أظافرهم بانتظام.
- قصِّي شعر الوجه والأنف والأذن، وتفقَّدي الحاجبين الكثيفين.
- ثنية ساق البنطال الفرنسية رائعة للرجال والنساء معًا. وكذلك أزرار كمَّي القميص يمكن أن يكون لها دور كبير في المحادثة.
- القليل يغني عن الكثير فيما يتعلق بالعطور والمجوهرات والمكياج.
- اللباس: فكِّر في شراء اللباس ذي النوعية الجيدة، والكلاسيكي، والمحافظ.

11



اللباس

سـؤال: أنـت الآن تَستعـدُّ لارتـداء ملابسـك لتقـديم عرضٍ لأحد الزبائـن، حيـث ستلتقـي هنـاك بعـدد مـن المديريـن التنفيذيين من مستوياتٍ متعدِّدة، ومنهم مدير الشركة. لديك ثلاثُ بِذْلات: سوداءُ لها صفَّـان من الأزرار، ورمادية، وكحلية؛ فأيّها تختار، علماً بأن الزبونَ هو شركةُ تأميناتٍ كبرى؟

الجـواب: استرشـد بثقافة الشركة ونظامها. ولمـا كانت هذه شركة تأمينات، فالأَوْجَهُ أن ترتدي لباساً محافظاً تقليديّاً. أما البِذْلة السوداء ذات الصفـين من الأزرار، فاحتفظ بها للمناسبات المترَفة، وأما البِذْلة الرمادية، فاحتفظ بها لرحلةٍ إلى لاس فيغاس مثلاً. وأما البِذْلة الكحلية الكلاسيكية، فهي اختيارٌ موفَّق.

يُعَدُّ اللباسُ أداةً مهمةً في دنيا الأعمال، غير أنها غالباً ما يُغْفَل عنها. ولباس العمل الاحترافيُّ ليس مجرَّد مسألة ذوقٍ شخصي في الاختيار، أو موضة. فلباسك في محيط العمل يُعَدُّ أيضاً وسيلةً للاتصال بزبونك، بل إنــه يعبرّ عن شخصيتك أصدق تعبير. هــل كل شيء في لباسك يُفْصِح عــن النوعية الجيدة؟ هل ترتدي ملابس ذات ألوانٍ مناسبةٍ للعمل؟ هل تضعين من كماليات الزينة ما هو معتدل ومعقول؟ هل حذاؤك كلاسيكي وملمَّــع ومناســب للمحترفــين؟ جميع هــذه العناصر تؤثّــر في الانطباع الأولي العــامّ الــذي ستخلِّفه عندما تلتقــي زبائنَك. قد تكــون شخصاً أنيقــاً جــدّاً في مجتمعــك، وذا ذوقٍ رفيــع، ونزعةٍ إلى أحــدث صيحات الموضــة، فهذا مما يفيــدك في حياتك الاجتماعية، ولكــن عندما يتعلَّق الأمــر باللباس المناسب للعمل، فينبغي عند ذلــك اتّباع القوانين. تَذكَّر أن هذه التعليمات وُضِعــت لتساعدك على التقدُّم في تحقيق أغراضك، وليس لاتخاذ قراراتٍ تتعلَّق بلباس العمل الاحترافي.

لباس الرجال

إن لدى الرجال، خلافاً لما يُعتقَد، خياراتٍ واسعةً تتعلَّق بلباس العمل الاحــترافي. وكمــا أن لديهم الكثير مــن الفرص للتألُّــق، فلديهم أيضاً الكثير من الفرص لارتكاب أخطاءٍ تتعلَّق بلباس العمل الاحترافي.

البِذْلات

ما هي الخيارات الممكنة في الألوان؟ الكحلي، ثم الكحلي، ثم الكحلي. ومع أني أقول هذا لمجرَّد الدعابة، غير أن اللون الكحلي، خلافاً للأزرق

الملكـي [أزرق داكن ضارب إلى الأرجواني] والأزرق الصارخ، يُعَدُّ خياراً مأمونـاً للون البِذْلة. أما الألوان الأخرى كالأسـود والرصاصي، والمقلَّم بهـذه الألوان، فمناسبةٌ أيضاً لبِذْلات العمـل التقليدية. هل توجد ألوانٌ أخـرى مقبولة في عالم الأعمال؟ في الأجواء الحارة، قد يفضل الشباب القماش القطنـي الرقيق، ولكـنَّ ارتـداءه لا يخلو من مخاطـرة؛ لأنه يوحـي بجوٍّ اجتماعي أكـثر من جوِّ العمل. أما الألـوان الفاتحة الأخرى كالرمـادي أو الخاكي، خلافاً للألوان الفاتحـة الخفيفة، فمقبول أيضاً في المناخ الاستوائي. وأما اللون البني، فغير مقبول على الإطلاق في عالم الأعمـال، لأنه يُعَدُّ من الألـوان الباهتة وتُعْـوِزُ صاحبَها البريق. لذلك، تجنَّب دوماً ارتداء لباسٍ بُنّي اللون في محيط العمل.

إن اللبـاس التقليـدي هـو أفضـل الاختيـارات للقاء العمـل الأول؛ وتُعَـدُّ البِذْلات ذات الألوان الغامقة مناسبـةً دوماً في أماكن العمل، وفي الأنشطـة المسائية. والذي يرتدي بِذْلـة ذات لونٍ فاتح في نشاطٍ مسائي سيبدو نابياً بمظهرٍ غير مستحسَن أبداً.

أمـا ما يتعلق بِزِيِّ البِذْلة، فـإن البِذْلة ذات الصفين من الأزرار تُعَدُّ مبالغـةً في الأناقة في لقاءات العمل، فاحتفظ بها للنُّزهات الاجتماعية، أو للقـاء الزبائـن الذين تربطك بهـم علاقات وطيدة ثابتـة. والخيار المناسـب في مجـال العمل هـو البِـذْلات ذات الأزرار الثلاثـة؛ العُلويان مـزرَّران والسفلي مفتـوح، وهذا للرجال والنسـاء. والسترة ذات الشقِّ الواحـد في الظهـر، أكـثر احترافيةً من غيرهـا. ولا شـكَّ في أن لشكل الجسم دوراً كبيراً في اختيار زِيِّ السترة.

قَبَّة السترة

يجب ألاَّ تكون طيَّةُ صدر سترة الرجال عريضةً أكثر مما ينبغي ولا ضيقةً كذلك. ابحثْ عن القبة المعتدلة ذات العرض الكلاسيكي.

سؤال: هل من المناسب خَلْع السترة في اجتماع العمل؟

الجواب: يَحْسُن أن تبقى مرتدياً السترة عموماً. وثمة استثناءٌ واحد وهو: إذا خَلَعَ المضيفُ سترته، فهذه إشارةٌ ضمنيةٌ بأن الآخرين يمكنهم فِعْل ذلك. ولا يعني ذلك أنه يجب خلع السترة، بل الأنسب أن تبقى مرتدياً لها. ويمكنك كذلك أن تخلع السترة في الجوِّ الحارّ، مع الأخذ بالحسبان كيف سيبدو قميصك؛ هل يعزِّز منظرُ قميصٍ رطبٍ ومجعَّد صورتَك الاحترافية، ويَبني الثقةَ مع زبونك؟ المرجَّح أن يكون الجواب بالنفي. لذا، قد يكون من المفضَّل أن تتحمَّل مشقَّةَ ارتداء السترة. البنطال ذو الكُفَّة مناسبٌ في مجال العمل، لأنه يمتاز بمظهرٍ متقن. على أنه أليق بشكلٍ معينٍ من الأجسام دون غيرها؛ فالرجل القصير الممتلئ لا يرتدي بنطالاً ذا كُفَّة، لأنه لا يتناسب مع شكل جسمه.

القميص

من المفضَّل أن يختار الرجالُ لقمصانهم اللون الأبيض أو السماوي. ويُعَدُّ القميص المقلَّم مقبولاً أيضاً. وفي وقتٍ من الأوقات كان اللون البَيْجيُّ مقبولاً لقمصان الرجال، لكنه لم يَعُدْ كذلك اليوم. تأكَّد أن ياقة قميصك تناسب وجهك ومريحةٌ لعنقك، وإذا لم يتأكَّدْ لك هذا،

فاستشــرْ مرشدَ الزبائن الموجودَ في أغلب محلات البيع. إن هذا الجزء من اللباس هو الذي يحدِّد معالم وجهك، لذلك اخترْ ما يُظهرك بأحسن صورة. احرص أيضــاً على أن تكون ياقةُ القميص ذاتَ مقاسٍ مناسب؛ فالياقــة الواسعــة جــدّاً توحي بأنــك عليــل، أو فقدتَ شيئــاً من وزنك. والمظهــر القويُّ يتطلَّــب ياقةً مُحكمَة. أما القمصــان ذات الياقة المثبَّتة بــأزرارٍ مــن طرفيها، فتوحي بعدم الرسمية. هذا ومــن المفيد استعمالُ مثبِّتــات القبة. يجب أن يكــون سِوارُ كُمِّ القميص بارزاً بمقدار ربع إنش تقريباً عن كُمِّ السترة. القميص ذو القبة البيضاء سيبدو رائعاً.

ربطة العنق

قد تكــون ربطة العنق إحــدى الكماليات التي يعــبرِّ بها الرجال عن ذوقهــم الشخصي. ومعظم الناس يلاحظون ربطة العنق التي ترتديها، لأنهــا تُعَدُّ تعبــيراً عن شخصيتــك. لذلك من المهــم أن تبقى في حدود الذوق الاحــترافي والمعتــدل، والنوعية الجيدة عند اختيــار هذه القطع الخاصــة مــن الألبسة. تُعَدُّ ربطــات العنق ذات الطابــع المحافظ لائقة دائمــاً. تجنَّب ألــوان البرتقالي الفاقــع، والأحمر، والأخضــر المبهرج، والصارخ، والمرقط، لأنها لا تعزِّز صورتك الاحترافية.

إرشادات في ربطة العنق

- اللون الأزرق يولد الثقة.
- اللون الأخضر الغامق يَرمُز للصداقة.

- ربطـة العنـق ذات اللـون الأبيض والأسـود توحـي باللهو والمغامرة.

- ربطات العنق الفعالة تكون باللون الأحمر الغامق، أو الأزرق الفاتح أو الغامق. اللون الوردي والأصفر جيدان أيضاً، ولكن هـذه الألوان لا تناسـب جميع ألوان البشـرة. اطلب نصيحة خبير في هذا الخصوص.

- لا بأس في ربطات العنق المقلَّمة بتوليفة متناسقة من اللون الخمري والذهبي، أو الأخضر والأزرق.

- لا تَستعملْ ربطة عنقك إذا وجدتَ عليها بقعة.

ملاحظة: ربطـات العنق التي تُستعمل في مناسباتٍ معيَّنة كحفلات جَمْع التبرعات أو الحفلات الفنية، هي ربطاتٌ شائعةٌ ولا بأس باستعمالها في مناسبات العمل. وربطات العنق في الأعم الأغلب وسيلةٌ ممتـازةٌ تُعبرٌ بها عن شخصيتك، وتُضفـي طابعاً جديداً لشخصيتك ولالتزاماتك الشخصية.

إذا كنـتَ منتمياً إلى جمعيةٍ خيريـة، أو مرتبطاً ببرنامجٍ خيريٍّ صَمَّمَ ربطةَ عنقٍ ترمز إليه أو تميِّزه، فمن المناسب ارتداؤها في محيط العمل.

أمـا دبوس ربطة العنـق، وسلسلة ربطة العنق، فهـي كمالياتٌ فعالة ورائعة.

الأحذية

الاختيار الاحترافي الأفضل لأزياء الأحذية هو الحذاء الرئاسي. اختر اللون الأسود بدلاً من البني أو العسلي. استمعتُ مرةً إلى محاضرةٍ للسيد ساندي ويل يتحدث فيها عن أحذية الرجال. وكان هو نفسه ينتعل حذاءً جلدياً إيطاليّاً بني اللون مع رباط. نُشرتْ مقتطفاتٌ من محاضرته في صحيفة مشهورة في اليوم التالي. وقد خُصِّصتْ فقرتان لما قاله السيد ويل بخصوص أحذية الرجال: «ينبغي أن ينتعل الرجالُ أحذيةً رئاسيةً سوداء، إلى أن يمتلكوا الحقَّ في لبس هذه» (أحذية إيطالية بنية برباط). وأنا شخصيّاً أتّفق مع هذا الرأي؛ فالرجال ذوو المكانة المرموقة يمكنهم التمتع بحرية أكثر في اختيار الأحذية، أما الذين في طريقهم للصعود فعليهم اختيار الأحذية السوداء الكلاسيكية.

الجوارب

يجب أن تكون جوارب الرجل رقيقةً وسوداءَ وذاتَ طولٍ مناسب، ومشدودةً تغطي الساق سواء أكنتَ جالساً أم واقفاً. لأن ظهور شعر الساق يعني عدم الأناقة والتهذيب. إذا كان مطاط الجوربين لا يمسكهما، فاستعمل حمالاتٍ خاصةً أو شريطاً مطاطيّاً. يمكن أن تكون الجوارب وسيلة للموضة في أيامنا هذه، وبعض الرجال يستعملونها للتعبير عن شخصياتهم أو ميولهم.

القبعات

الرجـال يَنْزعون قبعاتهم في الأماكن المغلقة. والمقهى الخارجي يُعَدُّ كالمطعـم، وينبغي نَــزْع القبعة فيه. يستثنى من ذلـك الأشخاص الذين يتحسَّــون مــن أشعة الشمــس، أو لا يستطيعون نــزع قبعاتهم لأسباب صحيــة. على أن القبعــاتِ الرياضيةَ، كقبعة البيسبــول، غير احترافيةٍ في محيــط العمــل. ويلاحــظ أن كثــيراً من رجــال الأعمــال المحترفين يستعيضــون عن قبعات البيسبول بقبعة الفيدورا [قبعة ليِّنة ذات رفرفٍ حولها] التي تضفي مظهراً احترافيّاً رائعاً.

لباس النساء

البِذْلة

الفستــان أو التنــورة أفضلُ الألبسة مناسبــةً لمظهر المرأة في محيط العمــل، وتأتي البِذْلــة ذات البنطال في المرتبة الثانيــة. وكما هو الحال مــع الرجال، فــإن أفضــلَ الألوان لبِــذْلات النساء هو الكحلــي والأسود والرصاصي والكحلي المقلَّم. وقد يبدو هذا مفاجئاً بالنظر إلى التشكيلة الواسعة من الألوان المتاحة للنساء في معظم محلات البيع. ولكن عندما تؤول المسألة إلى بيئة العمل، فإن على الرجال والنساء أن يختاروا الألوان الكلاسيكية والمعتدلة، الموافقة للصفة الاحترافية.

عملــتُ مرةً مستشارةً في شركــة ذات ثقافة معتدلة. وفي اليوم الأول للعمــل في المركــز الرئيســ للشركة، اخــترتُ أن أرتدي مــا اعتقدتُ أنه

احـتـرافيٍّ جـدّاً؛ ارتديـتُ بِذْلة ذهبيةَ اللـون من تصاميـم شانيل. كان يومـاً دافئـاً، وغَلَبَ على ظنّــي أن اللون الفاتح سيكـون مناسباً. وكانت البِذْلـة جميلـةً، وشعـرتُ أنها مناسبةٌ تمامـاً. وقبل أن تبـدأ الجلسات المتعاقبـة، التقيتُ مديرَ الشركة في القاعة. تصافحنا، وتبادلنا التحية، ثم ذهـب كلٌّ إلى شأنه. تولَّيتُ إدارةَ الجلسـةِ الصباحية، وبعدها، وفي أثناء استراحة منتصـف النهار، أسَرَّتْ إليَّ المرأة التي كانت تساعدني في تنسيـق الجلسات، بـأن مدير الشركة الذي قابلتُـه في الصباح، كان قلقـاً بشأن مظهـري. وكان ذلك بمنْزلـةِ إيحاءٍ بأنَّ علـيَّ، إنْ أردتُ أنْ أُدْعَى ثانيةً إلى العمل في هذه الشركة، التزامَ ارتداءِ ملابسَ ذاتِ ألوانٍ احترافية من قبيل: الكحلي والأسود والرصاصي والكحلي المقلَّم.

شعـرتُ وقتها بالخجل والخذلان، ومع ذلك فقد كانت تجربةً بنَّـاءة. والمدهشـ أنني ما زلتُ أعمل لمصلحة هـذه الشركة! إننا جميعاً نرتكب الأخطـاء، وسنبقى كذلك وهذا من طبائع البشــر، ولكنَّ إظهارَ الجهد المخلصـ في تصحيح الوضع ومعالجته سيُقدَّر حقَّ قدره. إنَّ البِذْلة وإن كانـت احترافيةً في تصميمها، يجب أن تكون احترافيةً في لونها كذلك. يمكنـكِ ارتـداء أثوابٍ غنيَّةٍ بالألوان في مناسبـاتٍ أخرى، أما في اللقاء الأول أو العرض الأول مع زبونٍ جديد، فلا. احرصِي دائماً على أن تكون ألوانُ بدلتك مطابقةً للألوان المَرْعية في محيط العمل.

ومـع أنَّ الألوانَ المحافظـةَ للبِذْلة هي القاعدة الغالبـة، فإن للمرأة كذلـك الحقَّ في الخروج عليها. التقيتُ مرةً سيدةً تَشغل منصب مديرةٍ

تنفيذيــةٍ في الشركة التي تعمل فيها، فأخبرتني قصتَها المتعلقة باللباس الاحــترافي. كانت بصــددِ إجراء عرضٍ رئيس مهمٍّ جــدّاً لمدير شركتها وعــددٍ من نظرائها الرفيعي المقام. استيقظــتْ في ذلك الصباح، وكان عليهــا أن تختار إحــدى بِذْلتَيْن: ســوداءَ كلاسيكيــة، ووردِيَّة. فاختارت الورديةَ، وقدَّمتْ عرضَها، ثم قابلتْ مديرَ الشركة بعد العرض، فمَنَحَها تقديراً جيداً على عرضها دون أن يعلِّق على بدلتها الوردية.

أقول: إن من الواضح أن لهذه السيدة مكانةً عاليةً وثقةً كبيرةً لتجعل من هــذا اللون خياراً ناجحــاً. لقد كان هذا اللــون في مصلحتها، لأنها تعرف قواعــد اختيار الألوان، ومع ذلك اتَّخذتْ هــذا القرار المتعمَّد في كسْــر هذه القواعد من أجل مظهرها الخاص بهــا. وهكذا، تمَلَّكتْ حقَّ كسْــر القواعد، تماماً كما مَرَّ معنا في قصة الحــذاء الإيطالي وساندي ويــل. ذلك أن مكانتها أكسبتْها حقَّ الاختيار وكسْر القواعد. وأنا أعتقد أن هــذه السيــدةَ كانت ترتــدي البِذْلات الســوداء أكثر مــن الوردية في مراحــل ترقِّيهــا السُّلَّم الوظيفــيَّ في الشركة. ولا شــكَّ في أنها لو كانت تقــدِّم عرضَها لزبائنَ من خارج الشركة، وليــس لزملائها في الشركة، لكان اختيارُها بالتأكيد هو اللونَ الأسود تحديداً.

ثمة ألوانٌ كثيرةٌ رائعة للملابس. وقد تَشعر المرأةُ بأنها ستبدو بأبهى مظهــر لو أنها ارتدتْ ثوباً باللون الأرجواني أو البنفسجي أو البرتقالي. ولكــنَّ هذه الألــوان أكــثر مناسبةً للأجــواء الاجتماعية. علــى حين أن غرضكِ في العمل هو بناء الثقة وتنمية العلاقات، وليس من مراميكِ أن تَحوزي إعجابَ الآخرين بلباسك. هذا ويُعَدُّ اللونُ البنيُّ ممنوعاً للنساء

أيضـاً! احتفظي بأثوابـك البنية اللون للمناسبـات الاجتماعية، أو -إن أردت ارتداءها- فبعد توطيد العلاقات مع الزبون.

القمصان

بعـد أن تختاري لـون البِذْلـة، يَحين اختيـارُ القميص الـذي يحتلُّ المرتبـةَ الثانيةَ في الأهميـة في قائمة تفقُّد اللباس. الألوان الحيادية هي المفضَّلـة. يجـب ألاَّ يكون قميصُـك أو بلوزتك أو كنْزتـك عريضةً جدّاً ولا ضيقـةً جدّاً. ويجـب ألاَّ تَصف فتحةُ الصدر مـا تحتها. في اليابان، يُعَدُّ العنـق أكثر الأجزاء حساسيةً في جسم المرأة، لذلك يمتنع لبس أي قبـة على شـكل «V». أشرطةُ الزينة والثيـاب ذات الثنايا غير لائقة في مجـال العمـل. تَخلَّصي من الثيـاب التي تبدو رثَّـةً أو قديمة. والأفضل استعمال أقمشة طبيعية كالقطنية والحريرية والكتانية، وكذلك القماش الكشميري. اختاري الأقمشة ذات الجودة العالية في جميع ملابسك.

البنطال

الفضـل الأكبر يعـود إلى الثوب البنطـالي الذي ترتديـه السيناتور هيـلاري كلينتـون، والـذي لاقى قبولاً واسعـاً لدى الوسـط النسائي في محيـط العمـل في هذه الأيام. وقـد صُوِّرَتْ كلينتون مـراراً وهي ترتدي هذا الثوبَ البنطالي في مناسباتٍ احترافية. والملاحظ أن ثيابَ كلينتون مطابقـةٌ للمقاييـس المعياريـة لثياب العمـل، وذلك باختيارهـا الألوان المحافظـة كالأسـود والأزرق والرمادي. وكذلك فـإن قميصَها مناسبٌ للثياب، وله فتحة عنق معتدلة.

إن اختياركِ ارتداءَ الثوب البنطالي بدلاً من البنطال الفضفاض مع السترة، هو الاختيار الأفضل. أما السترة الزاهية، فتُعَدُّ غير رسمية. تذكَّري أن تزرِّري السترة، مع إبقاء الزرِّ السفلي مفتوحاً، كما في لباس الرجال. واحرصي على التعامل مع خياطٍ ماهر، لتَضْمني ملاءمةَ الثوب لمقاسات جسمك. وأَحْسِنِي كذلك تقديرَ الأزياء المناسبة لشكل جسمك، مستعينةً بمشورة أصحاب الخبرة عند اللزوم.

الجوارب

مهما كانت درجةُ حرارة الجو، فمن المناسب أن تَلزَمَ النساءُ لُبْسَ الجوارب في محيط العمل. ومن المهمِّ أيضاً اختيار لونٍ مناسبٍ لها. الأبيض مخصَّص للممرضات. ويَمتنع ارتداء الجوارب البيضاء مع الحذاء الأبيض في محيط العمل. في فصل الصيف الحار، اختاري ألواناً متدرجةً حياديةً، أو لونَ البيج. وفي الفصول الانتقالية، يمكنكِ اختيار اللون الأسمر. وفي الفصول الباردة، من المناسب لُبْس الجوارب السوداء غير الشفافة. ثمة خطأٌ شائع يتعلَّق بالجوارب، وهو أن كثيراً من النساء يَلْبَسن الجوارب السوداء الشفافة خلال ساعات النهار؛ ذلك أن الجواربَ الشفافة تَصلح لساعات المساء والمناسبات الرسمية؛ أما في محيط العمل، فالجواربُ غير الشفافة هي في اعتقادي أكثر احترافية.

الأحذية

تتوفر اليومَ مجموعةُ اختياراتٍ مدهشةٍ للأحذية النسائية، كما هو الشأن في تشكيلة الألبسة النسائية الرائعة. وقد تنجذب كثيرٌ من النساء

لتجريب الأحذية التي تجاري الموضة، ولكن هذا يُعَدُّ خطأً في محيط العمل. أما الأحذية المفتوحة من الأمام أو الخلف فلا مكان لها في عالم الأعمال، ولا يُعزِّز انتعالها مصداقيتك. والخِيار البديل هو الحذاء الكلاسيكي [حذاء خفيف خفيض ليس له شريطٌ يُحْكِم شدَّه إلى القدم]. والحذاء السويدي [حذاء قماشي أو جلدي مُزَأْبَر] أفضل بدرجةٍ من الحذاء الجلدي من جهة الانطباع الحسن، إضافةً إلى أن ثمنه معتدل.

ولكن هل يلاحظ أحد حذاءكِ فعلاً؟ بالتأكيد. وهو أمرٌ واقعٌ وخاصةً إذا كنتِ تقدِّمين عرضاً وأنتِ تقفين فوق المنصة على مقربةٍ من الجمهور. إذ سيكون نظرُ الحاضرين متجهاً مباشرةً إلى حذائك. وسيلاحظون إن كان حذاؤك يَصلح للحفلات أكثر مما يَصلح لمحيط العمل، وسيلاحظون أيضاً إذا كنتِ تَلْبَسينَ حذاءً بالياً أو غير معتنًى به. وأخيراً، سيلاحظون إن كان لونُ الحذاء غيرَ مناسبٍ لمجموعة ملابسك الاحترافية. قاعدة: يجب أن يكون لونُ حذائكِ أشدَّ قتامةً من لون طرف ثيابك. وضعي في اعتبارك أن جمهوركِ يُمْعِن النظرَ إليكِ من مَفْرِق رأسكِ إلى أسفل قدميك. فإذا ما أحسنتِ الاختيار فلن تكوني قلقةً على الإطلاق، بل ستكونين واثقةً من نفسك تماماً إذ ترتدين لباساً أنيقاً ولائقاً واحترافيّاً.

الجواهر

القاعدة المتعلِّقة بكماليات الزينة هي أن القليل يغني عن الكثير. والجواهر مكمِّلٌ مناسبٌ لثياب العمل شريطة أن توافق معايير الذوق

المعتدل. يُعَدُّ الذهبُ واللؤلؤ الاختيار الأول. أما الفضة، فهو خِيارٌ مقبولٌ إذا كان يَدعم درجةَ لون بشرتك أو شعرك أو عينيك، أو أيِّ مظهرٍ آخر من مظاهر لباسك. وفي جميع الأحوال، فإن المجموعةَ الموفَّقة من الجواهر هي التي تتألف من ساعةٍ وسِوارٍ وعِقْدٍ حول عنقك (سلسلة من الذهب أو اللؤلؤ، أو قلادة صغيرة) وقُرْطَيْن. وينبغي عدم لُبْس الأقراط أو الأساور المُتَدلِّية؛ فهي وإن كانت كماليَّاتٍ رائعةً للمناسبات الاجتماعية، غير أنها تَنتقص من قيمة صورتك الاحترافية في أجواء العمل.

بعض النساء يَضعن دبوسَ زينةٍ كبيراً في برامجَ من مثل لقاءات العمل الجماعية. والرأي هو أن هذا الدبوس اللافتَ للنظر بدرجةٍ كبيرة يساعد على استحداث الحوار، لذا كوني متنبِّهةً للزينة التي تضعينها، وإلى أين يمكن أن يقود هذا الحوار. ذلك أن غرضك هو تأسيس المصداقية وبناء الثقة مع الزبون الحالي والمنتظر، والعمل المرتبط به. هذا وإنَّ من كماليات الزينة الرائعة: وشاحٌ تقليدي.

كلمة عن ساعات اليد: مَرَّ زمانٌ كان يُعَدُّ فيه وضْع الساعات الباهظةِ الثمن في اليد في مجال العمل إستراتيجيةً بارعةً. ويدلُّ وضعُها على أنكِ امرأةٌ مقتدرةٌ وتستطيعين شراء مثل هذه الساعات. وكانت ماركات الساعات الشهيرة مثل رولكس مرادفةً للنجاح في عالم الأعمال. ولكنَّ هذه الفكرة ضعُفتْ في أيامنا هذه، وصار وضْعُ ساعةِ رولكس ذهبيةٍ في اليد نوعاً من التفاخر. والاعتقاد السائد هو أن نسبةً قليلةً من اللواتي

يَضَعْـنَ ساعات رولكس الذهبية يستطِعْنَ حقّاً دَفْـعَ ثمنها. وقد أصبح من المشكوك فيه، في عالم الأعمال اليوم، أن يُعتقَد بأن المرأةَ التي تجلس قبالتكِ لا تضع مثل هذه الساعات؛ لأنها لا تستطيع دفْع ثمنها الباهظ. لـذا، يُفضَّل كثـيراً أن تَلزمي جانبَ الاعتـدال، وتَضعي إحدى ساعاتك مـن النوعيات الأخرى. وكذلك ننصح بعدم وضـع الساعات الرياضية إلا عند ممارسة الأنشطة الرياضية.

الوشاح

إن الوشاحَ العالي الجودة والتصميم الجميل هو من كماليات الزينة الأنيقـة. غير أنه يجـب وضْعه بعناية ليحقّق الغرضَ المرجوَّ منه. فإذا كان مـن النـوع الذي يسقط دائمـاً، فعليك التخلُّص منـه لأنه صار في هذه الحالة عائقاً. تذكَّري أيضاً أن الوشاحَ يُشْعركِ بالدفء، فإذا كنتِ متوتـرةً فسيعطيك إحساساً بحـرارةٍ إضافية. فإذا كانت الحال هكذا، فمـن المستحسن عدمُ وضعه، أو خَلْعُه بعد أن ترحِّبي بالحضور وقبل أن تبدئي عرضك، دون اعتبارٍ للمظهر الرائع الذي يُضْفِيه عليك. التمسي الأصنـاف الجيدة منه، وتَعَلَّمي كيف ترتدينه على نحوٍ صحيح، وتَجَنَّبي الألوانَ الصارخة والفاقعة، كما ذكرنا في ربطات عنق الرجال.

الحقائب النسائية

يُفضَّل حَمْلُ الحقيبةِ الصغيرة على الكبيرة في لقاءات العمل. فالحقائب الجلدية الكبيرة مفيدةٌ جدّاً في عمليات التسوُّق، لكنها غيرُ مقبولةٍ في دنيا

الأعمال، ذلك أنها توحي، شأنها كشأن حقائب الأوراق الكبيرة، بأن لديكِ أشياءَ أخـرى كثيرة تهتمين بها، وأموراً عديدة تتدبَّرينها في حياتك وأنتِ تعلِّقين هذه الحقيبةَ الضخمةَ على عاتقَيْك. وهذا غير مناسبٍ في لقاءات العمل، ولن يساعد على تعزيز صورتك الاحترافية.

اختاري حقيبةً نسائيةً صغيرةً يمكنك وضعها على كتفك دون عناء. مـن عادتي أن أَحْمِـلَ حقيبةً صغـيرةً لدرجة أنني أستطيـع وضعَها في حقيبــة أوراقي، فلا يراها أحـد. ضَعي في حقيبتك الأشيـاء الأساسية فقـط؛ من قبيـل: مثبِّت الشعر، وخيـط الأسنان، ومعطـر الفم، وملمِّع الشفـاه، ومخطِّـط العـين [مستحضر تجميلـي سائـل يُستعمل لتظهير محيط العين]، وهذه كلُّها ضرورية. وتأكَّدي أنك اخترت عيناتٍ صغيرة الحجم من هذه الأشياء، بحيث تستطيعين حَمْلها بسهولة في حقيبتك.

سؤال: أين تُوضع الحقيبة النسائيةُ عادةً في أثناء الاجتماعات؟

الجـواب: داخـل حقيبة العمـل، لأنهـا تلائمها وتحميهـا. والخِيار الآخـر أن تضعيها تحت الطاولة قـرب قدميك. وينطبق هذا في قاعات الاجتماعات والمطاعم. إياك أن تعلِّقي حقيبتك على مسند كرسيِّك، لأن هذا لا يَصوغ الصورةَ الاحترافيةَ الإيجابيةَ التي ترغبين في رسمها.

العطور

تَتْبع العطـورُ القواعدَ العامةَ المتعلِّقةَ بالمجوهـرات وكماليَّات الزينة الأخـرى ذاتهـا: القليل يغني عـن الكثير. وأنـا أنصح بتجنُّـب العطور

جميعِهـا: فمَـن يدري؟! لعـلَّ هذا العطـر يزعج مرافقيـكِ في العمل أو يَصرف انتباههم. وفي جميع الأحوال، إذا تَحتَّم وضْعُ العطر، فاحرصي علـى أن يكون خفيفـاً جدّاً؛ لأن العطـرَ ذا الرائحة الثاقبـة، مهما كان جذّاباً، لن يُعزِّز صورتك الاحترافية.

مسائل تتعلّق باللباس تهم الرجال والنساء

المعطف

ثمة مسألتان مهمَّتان تتعلَّقان بالمعاطف. الأولى: ما هو المعطف الذي نختاره، والثانية: كيف نتعامل مع المعطف في إطار العمل.

أولاً: اختيـار المعطف. اخـترِ الألوانَ والأزيـاءَ الاحترافية. إن سترةَ التزلُّـج وغيرَها من الستر الرياضية رائعـةٌ في عطل نهاية الأسبوع وفي المناسبـات الاجتماعيـة، ولكنها لا تُعزِّز صورتـك الاحترافية. المعاطف ذات الألـوان الغامقة، أو البيج الخاكـي، أو الأخضر الخاكي، تعبرٌ عن مستوى جيدٍ من الاحترام والاحترافية. يجب أن يكون المعطف النسائي أطـول من طـرف الثوب، أما طـول المعطف الرجالي فيُفضَّـل أن يكون إلى منتصـف الساق، لا إلى مـا فوق الركبـة. إذا كان معطفك بالياً أو رثّـاً فاستبدل به غـيرَه. وإذا كان لا يطابق مقياسَ جسمك، فأصلحْه. تعاهدْ تنظيفه عند اللـزوم بطريقة التنظيف الجاف. تذكَّر أن زبائنك وزملاءك سَيرَوْن معطفك. إذا بذلتَ وسعك في جعْل ثيابك لائقةً تماماً، فمن المَعيب أن ترتديَ معطفاً وسخاً، أو رديئاً، أو غير مناسب في الحجم،

فوق ثيابك المختارة بعناية. ولا شكَّ في أن معطفك سيكون محلَّ نظر الجميع لدى خروجك من سيارتك، أو دخولك ردهة الاستقبال ثم إلى المكتب. اهتمَّ بمعطفك بقَدْر ما تهتم بسائر ملابسك.

هناك عددٌ من المسائل الأخرى المتعلقة بآداب ارتداء المعطف؛ منها أنَّ من اللائق اجتماعيّاً أن يساعد الرجلُ المرأةَ في ارتداء معطفها أو خلعِه. مع الإشارة إلى أنه لا يُفرَّق، في عالم الأعمال اليوم، بين الجنسين فيما يتعلق بآداب السلوك الصحيحة. فعلى الرجال والنساء على حدٍّ سواء أن يَصطنعوا هذه اللفتة اللطيفة في مساعدة بعضهم بعضاً في ارتداء المعاطف أو نزعها؛ فعامِلُ جِنْسِ الطرف الآخر ليس له شأنٌ في دنيا الأعمال. والأحرى أن يُوسَّعَ نطاق هذه اللفتة الدالة على الاحترام دون النظر إلى الجنس. ولقد وجدتُ، من خلال خبرتي، أن الزبائنَ، الرجالَ منهم والنساء، يُقدِّرون هذه اللفتة حقَّ قدرها. ولا شكَّ في أن على الشخص (رجلاً كان أو امرأة) الذي أُعِينَ على ارتداء معطفه أن يبادر إلى عرض خدماته لرَدِّ هذا الجميل.

ماذا تفعل بمعطفك في المطعم؟ الحلُّ الأمثل أن يوضع المعطف في مكان إيداع المعاطف. ولكنَّ هذا المكان غير متوفِّرٍ في بعض المطاعم، إضافةً إلى أنك -في بعض الأحيان- قد لا تشعر بالارتياح في ترك معطفك في الخلف. وعلى ذلك، فإذا وصلتَ إلى المائدة ومعطفك عليك، فإن الإجراء المناسب هو ما يلي: فُكَّ أزرار معطفك من الأسفل إلى الأعلى، واجلسْ على كرسيِّك وأنت مُرْتَدٍ معطفك؛ ثم دع المعطف يَنْسَلُّ

مــن كتفيك ليستقر علــى مسند الكرسي. ومن المقبــول تماماً أن تتناول الطعــام وتقضي طــوال وقت المناسبــة وأنت جالس علــى معطفك بهذه الطريقة. إياك أن تخلع معطفك، وتلقي به على أحد كراسي المائدة.

القفازان

يجــب خلْــعُ القفازَيْن عنــد المصافحــة. وهذا ينطبــق عندما تقابل زبونــاً أو زميــلاً في العمل خارج المبنــى، ولو كانت المقابلــةُ في منتصف فصل الشتاء ووصلتْ درجةُ الحرارة إلى الصفر. على أنَّ خلْعَ القفازَيْن للمصافحــة يزيل حاجــزاً بينك وبــين الزبون، لأنــك بطبيعة الحال لا ترغــب في أن يحول أيُّ حائــلٍ دون إقامة اتصالٍ شخصــيٍّ تسعى إليه، علمــاً بأن ملكةَ إنكلترا هي الوحيدة التي يَحِــقُّ لها أن تصافح الآخرين دون خلعهما!

لباس العمل غير الرسمي

مــا هو لباس العمل غــير الرسمي؟ هذا الســؤال يُزعج الكثيرين في عــالم الأعمال. في حقبــة التسعينيات من القرن الماضــي، بدأتْ تتوطّد النَّزعــةُ نحو الابتعــاد عن لباس العمــل التقليدي، قام بهــا جيلُ شبابِ الإنترنت. وبــدأت الشركاتُ بإقامة أيامٍ «للباســ العمل غير الرسمي». وغالبــاً مــا تَظهر هــذه العبــارة في جدول أعمــال الاجتماعــات ووقائع المؤتمــرات. والحقيقــة هي أنَّ أحداً لم يُقدِّم تعريفــاً فعليّاً للباس العمل غــير الرسمي. لذا، فإن معناه يختلف مــن شخصٍ إلى آخر ومن شركةٍ

إلى أخرى. فهل يعني اللباسَ الخاكيَّ وقميصَ البولو [كَنْزة قطنية ذات ردنَيْن قصيرَيْن وياقةٍ مزرَّرة]؟ أم تُراهُ يعني الصَّنْدل [خُفٌّ متين النعل ذو سُيورٍ من الجلد يُثَبَّت بها في القدم] وبنطال الجينْز؟ أم يعني عدم وضع ربطة عنق؟ أم عدم ارتداء الجوارب؟ أم ألوان الموضة؟ إن لباس العمل غير الرسمي قد يعني جميعَ ما تقدَّم، أو أحدها، وقد لا يعني أيّاً منها، إذ ليس له تعريفٌ واضحٌ ومحدَّد.

والنتيجة أنك إذا دُعيتَ إلى مناسبةٍ ما، وأُعلِمتَ بأن اللباس هو لباس العمل غير الرسمي، فمن الحكمة أن تسأل عن المقصود بهذا اللباس؛ لأن تعريفه يختلف كثيراً من شركة إلى أخرى. ونحن نلاحظ الآن رِدَّةً إلى لباس العمل الاحترافي. ذلك أن اللباس الاحترافي يعبرٌ عن الاحترام ويشيع الثقة. وتراجعت الدعوةُ إلى لباس العمل غير الرسمي، فلم يعد منتشراً اليوم في عالم الأعمال.

النظارات الشمسية

من المناسب وضْعُ نظاراتٍ واقيةٍ من أشعة الشمس عند دخولك مكانَ الاجتماع أو مغادرتك له، ولكنْ عليك نزعُها فور رؤيتك للمجتمعين؛ فهي تُخفي العيون، ومن ثَمَّ تكوِّن حاجزاً يمنعك من الاتصال البصري الذي يساعد على توطيد الثقة بغية تنمية العلاقات. فالاتصال البصري الدافئ والمباشر ضروريٌّ لبناء الثقة بينك وبين زملائك في العمل. لذلك لا تنسَ أن تَنْزع نظاراتك الشمسية حالما تلتقي الآخرين وترحِّب بهم وتصافحهم.

المناسبات الرسمية

تتطلَّب المناسبات الرسمية أن يرتدي الرجال سترة السهرة (التكسيدو)، وأن يرتدي النساء ثوباً مناسباً إضافةً إلى كماليات الزينة. وينبغي أن تراعي النساءُ في هذه المناسبات كلاًّ من لون الثوب ونوع قماشه. فمثلاً: المخمل الأسود مناسبٌ تماماً في فصلَي الخريف والشتاء، ولكنه لا يَصلح في الشهور الحارَّة. لذلك ينبغي اختيار القماش واللون بعناية. فالأقمشة البرَّاقة مناسبةٌ للسهرات، لكنها لا تَصلح لحفلات ما بعد الظهر في حديقةٍ عامةٍ أو في الهواء الطلق. اختاري القماش القطني أو الكتاني لشهور الصيف الحارة.

اللباس في حفلات العُطَل

ماذا ترتدين في حفلةٍ تقيمها الشركة في يوم عطلة؟ هذا ليس سؤالاً صعباً كما يبدو. والسبب هو أن هذه ليست حفلةً، مع أنها تُسمَّى كذلك، بل هي لقاء عمل، تلتقين فيه بزملائك ومديريك وزبائنك. لذلك فإن اختيار اللباس بسيط تماماً وهو: اللباس المناسب للعمل.

قد تَحصُل رغبةٌ في هذه الحفلات إلى التحرُّر، ولَفْت الأنظار إلى شخصيتكِ من جهة الإفراط في الأناقة. وهذا أمرٌ له ما يسوِّغه، ولكن لا تَنْسَيْ أن هؤلاء الأشخاص هم أنفسهم الذين سترينهم بعد حفلة رأس السنة حول طاولة الاجتماعات، وفي لقاءات العمل الجماعية، وفي قاعات الشركة. لا تتخلَّيْ إذن عن صورتك الاحترافية في مقابل ثياب حفلة. اختاري لباساً معتدلاً لحفلات العطل، وحافظي على سلوكك

في تلك الليلـة: كُلِي واشْربي واحتفلي باعتـدال، وحافظي على صورتك الاحترافية من أن تُمسّ.

إرشادات في اللباس

- اخـتر لبدلتك ألوانًا غامقة معتدلـة، وهذا ينطبق على لباس الرجال والنساء معًا.
- ارْتَـدِ ملابسَ أرقـى بدرجـةٍ مـن ملابسـ زبونـك، إظهارًا للاحترام، والتزامًا بمعاييرك الاحترافية.
- لباسـ العمـل غـير الرسمي يعنـي أشياء مختلفـة باختلاف الشـركات. لا تُحجم عن السـؤال، إذا كنـت لا تعرف القواعد المحدَّدة للشركة.
- ضعـي الحـدود الدنيـا من كماليـات الزينة، ومنهـا: الحليّ، والعطر، والوشاح. فالقليل يغني عن الكثير.
- مساعـدة الآخرين في نزع معاطفهـم أو ارتدائها لفتةٌ لطيفةٌ تَنِـمُّ عن الاحـترام. الرجـال والنساء يمكنهم أن يبـادروا إلى عرضِ خدماتهم، وأن يتقبَّلوا هذه اللفتة بإيجابية.
- تجنبـي الإفـراط في الأناقـة، أو الملابسـ المغريـة. احتفظي بالملابس التي تَصف جسمـك، وذات الألوان الصارخة، وذات فتحة العنق الواسعة، لمناسباتك الاجتماعية.

- ينبغي أن تكون الأحذية تقليدية: الحذاء الرئاسي مع الرباط للرجال، والحذاء الخفيف الخفيض للنساء.
- حفلات العمل تتطلب هي الأخرى لباسًا تقليديًّا.
- ولىَّ زمان ساعات رولكس المصنوعة من الذهب الخالص. اختر ساعةً ممتازة. تجنَّب الملابس الرياضية، والتصاميم الوَلاَّدية.

12



بطاقات العمل

سـؤال: كنتَ تحضر لقاءَ عملٍ جماعـي، وعلمتَ أن المديرَ التنفيذي لإحـدى الشركات -الذي تطمح للقائه منذ شهـور- قد حَضَرَ على نحوٍ غـير متوقَّع. تعرَّفـتَ إلى هذا المديـر عن طريق طرف ثالـثٍ مشترك، فطلب منك المديرُ بطاقةَ عملك، وأعطيتَه إياها. فهل تطلب بطاقتَه؟

الجـواب: قطعاً لا. فالقاعدة هنا تقول: لا تطلبْ أبداً بطاقة شخصٍ أعلى منك مرتبة. فإن فعلتَ، فتوقَّع أن تتلقَّى ردّاً أبلَغَ من نظرةٍ محدِّقة غـير ودِّية. ففي حـين أن تَبادُل البطاقات في لقـاء العمل الجماعي أمرٌ متوقَّعٌ ومتعارَفٌ بين الموظفـين في عالم الأعمال، فإن المديرين من ذوي المراتب العليا غالباً ما يتبادلون البطاقات مع نظرائهم المماثلين لهم في المرتبة فقط.

سنستكشف في هذا الفصل عادات تبادُل بطاقات العمل المتبَعة في العالم. على أن الكثير مما تعلَّمناه عن البطاقات وأصولِ تبادُلها جاء إلينا من اليابان. فالترجمة الحرفية لكلمة (ماكو Makko) اليابانية هي: «وجهي». وبطاقة العمل تمثِّل حياةَ الشخص وما يَلحق بها. لذلك من المهمّ اختيارُ نوعيةٍ جيدةٍ من الورق، ومن المهم أيضاً معرفةُ الإجراءات المتعلقة بمكان وضع بطاقات العمل، وبكيفية استعمالها وتقديمها. وهناك الكثير مما يمكن أن نتعلَّمه من الثقافات المتباينة المجاورة لنا فيما يتعلَّق بهذا الخصوص، وعلى وجه التحديد فيما يتصل بأهميتها والقواعدِ الحاكمةِ لتبادلها. ومع ذلك، فثمة أمورٌ دقيقة تتَّصل بأدب السلوك في تطبيق هذا الجانب لا بدَّ من مراعاتها بعناية من باب إظهار الاحترام. وإن إدراك خفايا ما يتصل بتبادل بطاقات العمل يمكن أن يعطي فائدةً مهمةً لهذا الموقف المتكرِّر والشائع في الممارسة العملية.

اختيار بطاقة العمل

يبدأ التفكير ببروتوكول بطاقات العمل قبل تبادُلها في الاجتماعات أو لقاءات العمل الجماعية بمدةٍ طويلة. والحقيقة أن العملية برمَّتها تبدأ فور إنشاء البطاقة نفسِها. فعندما تَصنع بطاقةَ عملك، تذكَّر أن هذه القطعةَ من الورق تُمثِّلك شخصيّاً؛ فهي ليست مجرَّدَ قطعةٍ ورقيةٍ دُوِّنتْ عليها معلوماتُ الاتصال بك، بل هي مظهرٌ ملموسٌ عنك وعن الشركة التي تُمثِّلها. لذا ينبغي أن تَضَعَ هذه الحقيقة في اعتبارك، وأن تختارَ بطاقتك بحكمة.

ابدأ باختيار نوعيةٍ جيدةٍ من الورق لبطاقتك، كي تظهر بمظهرٍ احترافي. وكثيرٌ من رجال الأعمال يفضّلون بطاقات العمل ذات الكتابة النافرة (المنقوشة)، وهي وإن كانت أغلى كلفةً بقليل من البطاقات العادية، إلا أنها تُظهِر الفخامةَ والجودة.

عند تصميم النموذج الطباعي لبطاقتك، تأكّد أن يكون اسمك ظاهراً فيها بوضوح. رتّب المعلومات على البطاقة بحيث يكون اسمك أبرز ما فيها، لا أن يكون مغموراً بين سطور من المعلومات الأخرى؛ كرقم الهاتف والبريد الإلكتروني وغيرهما. ولا شكَّ في أن معلومات الاتصال مهمةٌ طبعاً، لكن هذه البطاقة يجب أن تُفْصِح بالدرجة الأولى عنك أنتَ أولاً، ثم تليها معلومات الاتصال الأخرى. فإذا كان اسمُك هو أهمَّ ما في البطاقة، فيجب أن يحتلَّ الجزءَ المركزيَّ فيها.

تأكَّدْ أن لون بطاقتك فاعل وعملي، ويُبْرِز سِمَتَك. اللون الأبيض هو الاختيار الاحترافي الأشيع. وكذلك الأبيض الضارب إلى الصفرة أو البيج من الألوان القوية والأنيقة والاحترافية. تجنَّب الألوان الفاتحة كالزهري أو الأرجواني أو النحاسي، لأنها قد تشوِّش صورتك الاحترافية التي تسعى إلى إظهارها. وإذا كان عملُك يتعلَّق بالألوان، كالفنانين أو المصمِّمين، عندها تكون لديك حرية أكبر في استعمال الألوان والرسوم. وبالمثل، إذا كان عملك مرتبطاً بالأطفال أو الألعاب، فإن استعمال ألوان قوس قزح أو الرسوم التزيينية المرحة قد ينسجم تماماً مع سِمَتِك وصورتك الاحترافية. المهم هو أن تكون بطاقتك معزِّزةً ومكمِّلةً لصورتك الاحترافية، لا مشوِّشةً لها أو غاضَّةً من قيمتها.

ويمكن في بعض الحالات استغلالُ التصميم الإبداعي لبطاقة العمل بنجاح لإبراز مكانتك ومرتبتك المهنية. كنتُ مرةً في لقاء عمل جماعي، تلقَّيتُ فيه ستَّ بطاقاتٍ من أشخاصٍ لهم مرتبةٌ واحدة في إحدى الشركات. أربعٌ منها كانت نظامية، بيضاء وذات نوعية جيدة. والخامسةُ كان على زاويتها العليا شعارٌ رائعٌ باللون الفضي. والسادسةُ عليها شعارٌ باللون الذهبي، ومن الواضح أن هذه الأخيرة تدلُّ على مكانة صاحبها الرفيعة ومرتبته في الشركة. قُدِّمتْ هاتان البطاقتان على نحوٍ جميل، وعبَّر اختيارُ اللونين الفضي والذهبي عن معانٍ موافقةٍ لهذين الشخصين اللذين طُبع اسماهما على البطاقتَيْن. أخيراً، إن الغرض من بطاقة العمل هو أن تعبرً عنك، وعن شركتك، وعن النوعية التي تقدِّمها شركتك. لذا اختر البطاقة والتصميم، وفي ذهنك هذا الغرض.

إن استعمالَ موادَّ رديئة في بطاقة العمل يترك أثراً سلبيّاً دائماً. التقيتُ مرةً رئيسَ إحدى الشركات وأحد مديري أقسامها. كانت بطاقةُ الرئيس عاليةَ الجودة ونافرةَ الكتابة، على حين كانت بطاقة المدير رديئةً ومهلهلةً في نوعيتها وطباعتها وتصميمها، وكان حجم الخط فيها صغيراً جدّاً لدرجة أنني واجهتُ صعوبةً في قراءتها حتى مع النظارة! لماذا يا تُرى دَفَعَ رئيسُ الشركة المالَ من أجل الحصول على بطاقةٍ ذات نوعيةٍ جيدةٍ له، ولم يَدفعْ لبطاقة أحد مديريه؟ ألا يستحق هذا المديرُ المالَ لطباعة بطاقةٍ ذات نوعية جيدة؟ هل يعتقد رئيس الشركة أن هذا من التفاصيل الدقيقة التي يمكن التغاضي عنها؟ وأن أحداً لن

يلاحظها؟ لم أعبأ كثيراً بحقيقةِ أن البطاقةَ التي قُدِّمتْ إليَّ مهلهلةٌ، بقدر التناقض وقلَّة الانتباه إلى التفاصيل التي كانت جليَّةً في ذهني. ومهما يكن الأمر، فإن ملاحظةَ هذا التعارض والتناقض أساء إلى انطباعي عن هذين الشخصين، وعن شركتهم، وعن طريقتهم في التعامل، وأخيراً عن علاقة العمل فيما بيننا. فقد تكوَّن لديَّ -بادي الرأي- انطباعٌ سيِّئٌ عن مدير القسم؛ لأن بطاقته تفتقر إلى الجودة والاهتمام بالتفاصيل، وتوحي بعدم الثقة. فقوَّض بذلك -في خاتمة المطاف- قدرتي على احترامه، بلهَ على الثقة به. وهذا يُشْبه كما لو أنه حضر الاجتماع وهو بَذُّ الهيئة، أو أنه أظهر سلوكاً يفتقر إلى اللباقة على مائدة الطعام. فكيف أضع ثقتي بهذا الشخص الذي لم يُكلِّف نفسَه العنايةَ بشيءٍ جوهريٍّ إلى هذا الحدّ من مثل امتلاك بطاقة عملٍ احترافية؟ وبالمناسبة، لقد كان هذا الشخص يرتدي بِذْلة رثَّةً إلى حدٍّ بعيد، فكانت تصوراتي في محلِّها.

وبالمقابل، كان لبطاقة رئيس الشركة أثرٌ متتابعٌ في انطباعي عنه. فمع أن بطاقته كانت رائعة، لم يَدُرْ في خَلَدي كيف أنه لم يُقَدِّر قيمةَ بطاقة عمل مرؤوسه، وكيف سَمَحَ له أن يقدِّم نفسَه وشركتَه بهذه البطاقة المبتذلة ذات النوعية الرديئة. وإذ كان من الواضح أن العلامةَ التجارية للشركة والانسجام الداخليَّ فيها لم يكونا مهمَّيْن لرئيسها، فماذا بقي من أمورٍ أخرى يتجاهلها أو يغفل عنها بعدُ؟ أو يختصر فيها من النفقات الضرورية وهو يظنُّ أن لا أحدَ يلاحظ ذلك.

أين تضع بطاقات العمل

يَحْسُن أن تكـون لديك محفظةٌ تضع فيها بطاقات العمل للمحافظة على مظهرها المتقن. أو يمكنك الاحتفاظ بها في الجيب الصغير لمحفظة الأوراق. وإذا كنت في لقاء عمل جماعي، نقترح أن تضع البطاقات التي تتلقاهـا في جيـب، والتـي توزِّعها في جيـبٍ آخر. بعض رجـال الأعمال يضعـون البطاقات في جيب الصدر لتسهيل الوصول إليها. والأَوْلى عدم وضع البطاقـات في محفظة النقود التي تُدَسُّ عـادةً في الجيب الخلفي للبنطال، فإذا ما جُلِس عليها تَسَبَّب ذلك في تقوُّسها وتلفها. حافظْ على البطاقات أنيقةً ونظيفة، واستبعد البطاقات البالية أو المشوَّهة.

كيف تقدم بطاقة العمل

الطريقـة الصحيحـة واللائقـة لتقديم بطاقـة العمـل جاءتنا من اليابـان. وهي طريقـةٌ رسميةٌ مبنيةٌ علـى الأعراف والتقاليـد، وتُظهِر الكثيرَ من الاحترام. أَمْسِكِ البطاقةَ بعنايةٍ من زاويتَيْها بإبهامَي يديك وسبابتَيْهمـا، ووجِّهْ الكتابة نحو الأعلى، ثـم قدِّمْها نحو الأمام بحيث لا يضطـر مَن يأخذهـا إلى أن يَقْلِبها ليقرأ ما فيها. قدِّمْها بهذه الطريقة مع انحناءةٍ صغيرة.

هنـاك طريقةٌ أخرى أقلُّ رسميةً لتقديم بطاقة العمل، وهي أن تُمْسك البطاقـةَ من إحدى زواياها بإبهامك وسبابتـك، وتقدمها. وإذا قُدِّمتْ إليك البطاقة بكلتا اليدين، فمـن اللائق أن تتسلَّمها بالطريقة نفسها.

وإذا قُدِّمَـتْ بيدٍ واحدة، فخذهـا بالمثل بيدٍ واحدة، من زاويتها المقابلة. احرصْ على ألاَّ يغطي إبهامُك المعلومات الموجودة على البطاقة!

مـن المألوف، في أمريكة الشمالية، تَقاذُفُ بطاقات العمل كالألعاب. وفي كثير من الأحيـان يُلقى بها على طاولة الاجتماعات كقرص الهوكي [قرصٌ مطاطـيٌّ صُلْبٌ يُستعمل في لعبة هوكـي الجليد بدلاً من الكرة]، أو تُقـدَّم إلى الغربـاء دون أيّ مراعـاةٍ للقواعـد الأساسيـة المطلوبة في المجاملة والأعـراف. إن التعامل ببطاقة عملك بطريقةٍ غير رسمية من شأنه أن يَنتقص من القيمـة الاعتبارية لصورتك الاحترافية. تَذَكَّر أن هذه البطاقة هي امتدادٌ لك، وأنك تقدِّم نفسَك لشخصٍ تأمُل أن تُوطِّد معـه علاقاتٍ مهنيـة. فيجدر بـك أن تتعامل مع بطاقتـك، ومع عملك باحـترام؛ فهـذا مما يساعدك علـى تعزيز صورتك علـى أنك شخصٌ محترفٌ ومحترم.

كيف تتلقَّى البطاقة

إن لآدابِ السلـوك المتَّبَعـةِ في تلقِّـي بطاقة العمـل الأهمية ذاتها في تقديمهـا. والحقيقة أنه عندمـا تُقدَّم إليك بطاقـةٌ بطريقةٍ لائقة، فإن تلقِّيك إياها بطريقةٍ صحيحة سيجد صدًى طيباً لدى مقدِّمها بالتأكيد. ذلك أنّ مـن الواضح أنه يَعرف قواعد التقديم المناسبة. وعندما تتلقَّى البطاقة علـى الوجه الصحيح، فإنـك بذلك ترسل إشـارةً بأنك مهتمٌّ أيضاً ومطَّلِعٌ على البروتوكولات وأصول السلوك المهني السليم.

عندما تُقدَّم إليك بطاقةُ عمل، فتقبَّلها، وانظر إليها، وادرسها، وعبرّ عن شكرك لصاحبها. هذا العمل البسيط مهم جدّاً. والواقع أنك إن لم تفعل هذه الخطوات جميعها، فإن هذا لن يساعد على تعزيز صورتك الاحترافية.

إليك قصةً توضّح وجهة نظري. حدَّثني أحد الأصدقاء عن أوّل رحلةِ عملٍ قام بها إلى هونغ كونغ؛ قال إنه عندما التقى زبائنَه المحتمَلين، قُدِّمتْ إليه عدّةٌ بطاقات عمل، فصار -كما هو متوقَّع- يُمسكُ كلَّ بطاقةٍ بكلتا يديه، ويَدرسها على تمهُّلٍ ويعيد النظر في صاحبها. فأفاده هذا التصرف، من حيث لا يدري، في أن يكون مُحبَّباً تماماً إلى زبائنه الجُدُدِ المحتمَلين، فأنشؤوا معه عملاً رائعاً، وأقاموا علاقاتٍ شخصيةً وطيدةً معه. لقد قام بهذا الفعل بصورةٍ عفويةٍ وطبيعية، وأفادته موهبتُه كثيراً. إن إظهار الاحترام للآخرين ولأعمالهم -الذي تُمثِّله بطاقةُ العمل- أمرٌ في غاية الأهمية، ويعطي انطباعاً قويّاً عنك.

ولطالما رأينا أشخاصاً يَتَلقَّون بطاقات العمل، فلا يزيدون على أن يدسُّوها في محافظهم، أو يُلقوها في حقائبهم! ولا شكَّ في أن هذا خطأ فادح، ويُفوِّت عليهم فرصةً لإظهار الاحترام والتدليل على أنهم مدركون لآداب السلوك في مثل هذه المواطن.

عندما تتسلَّم البطاقة، انظر فيها، وادرسها، واقرأ الاسم والعنوان. ثم اشكر الشخصَ الذي قدَّمها، وذلك برفع نظرك أو حاجبيك وإجراء اتصالٍ بصريٍّ معه. إن هذا التصرُّف هو بالفعل ما ترمي إليه عمليةُ

تبادل البطاقات. لذا عليك الانتباه بشدةٍ إلى أهمية هذا التصرُّف لدى تلقّي أيَّ بطاقةِ عمل.

يضاف إلى ذلك أن دراستك للبطاقة بهذه الطريقة يمنحك الفرصة لاختزان صورةٍ بصريةٍ للاسم، تمكِّنك من استعماله فوراً في المحادثة، وتساعدك على تذكُّره. تسلَّم البطاقة، وعبرٌ عن شكرك لصاحبها باتصالٍ بصري مظهراً أنها أحدثتْ انطباعاً قوياً في نفسك. ومن المناسب أيضاً أن تقوم بانحناءةِ احترامٍ خفيفة.

بعد أن تسلَّمتَ بطاقة العمل وقرأتَها، أنتَ بحاجةٍ إلى أن تضعها في مكانٍ ما. ففي لقاء العمل الجماعي، قد تضعها في جيب سترتك؛ لذا فمن الحكمة أن ترتديَ في هذه المناسبة سترةً لها جيبان واسعان، تضع في الأولى بطاقاتك الخاصة، وفي الأخرى البطاقات التي تتسلَّمها.

من المفضَّل أن تحتفظ بالبطاقات في أثناء الاجتماعات، لأن هذا يوحي بأنك لم تطرحْها جانباً، وأنك لم تتجاهلْ صاحبَها. ويَحْسُن أن تضعها بدقةٍ في الأطراف الخارجية من حقيبتك، بحيث يَسهُل عليك الرجوع إليها لمعرفة اسم الشخص عند الحاجة في أثناء الاجتماع. وأخيراً، من المستحسن أن تضع البطاقات في مكان يتَّسم بالاحترام. فبدلاً من أن تَحْشُوَ بها محفظتك، أو أن تضعها في حقيبتك كيفما اتفق، ضعها في محفظة الأوراق، أو في الجيب الداخلي للسترة (للرجال).

متى يجري تبادل البطاقات؟

الشخصُ الأول الذي ينبغي أن يتسلَّم بطاقةَ عملك عند وصولك إلى مـكان الاجتماع، هو موظفُ الاستقبال. ذلك أن الكثيرين يَنْسَوْن تقديم بطاقـة عملهم إليه. وفي هذا تفويتٌ لفرصـةٍ مهمة؛ لأنه هو الذي يجب أن يُعلـن عن وصولهم. تأكَّـدْ أن موظفَ الاستقبـال حصل على اسمك الصحيح وعنوانك والجهة التي تنتسب إليها. إن تقديم بطاقتك لموظف الاستقبال تُسهِّل عليه قيامه بالعمل المنوط به. وثمة سببٌ آخرُ لِفِعل هذا الأمـر، وهو أن تقديم بطاقة العمل فـور وصولك يحمل في طياته معاني الاحـترام، ويعني اعترافاً بـأن هذا الموظف هو عضـوٌ في هذه المؤسسة التـي تطمح إلى إنشاء عمـلٍ معها. ثم إن وضْعَ موظفِ الاستقبال ضمن نطـاق عملك، يعني إقراراً بدوره المهم في متابعة أمور هذا العمل. وهذه هي فرصتُك لإقامـة اتصالٍ مع هذا الموظف الذي يُعَدُّ عنصراً أساسيّاً في المجموعـة الإدارية المساندة في الشركة. وإن لَفْتَتَكَ في استعمال اسم موظـف الاستقبال (المثبَّت على بطاقة الصدر أو على اللوحة الموضوعة على الطاولـة)، وأنك أصبحت على معرفةٍ به، يُظهِر الاحترام ويساعد على بناء علاقةٍ معه ومع الشركة بمجملها.

نموذجيّـاً، ينبغي أن يَجريَ تبادل بطاقات العمل في بداية الاجتماع. عليـك أن تحْمِل مسألةَ تبـادل البطاقات محمل الجِدّ، وأن توليَها عنايةً فائقـةً عنـد تَسلُّمها. فالمعلومـاتُ المدوَّنـةُ عليها تساعـدك على إنجاز مهمتك في الاجتماع بوجـهٍ أفضل. عندما تتلقَّى بطاقاتٍ من المشاركين

الآخرين، ضعهــا بدقةٍ في أطراف حقيبتك، بحيث يَسهُل عليك الرجوع إليها في أثناء الاجتماع، وهذا يساعد أيضاً على تعزيز أدائك. لأنك إذا كنــتَ قادراً على الإشــارة إلى الأشخاص باستعمــال أسمائهم، وتوجيه تعليقــاتٍ معيَّنة إليهــم اعتماداً على مجال خبرتهــم، فإنك بذلك تعزِّز صورتك الاحترافية باعتبــارك تنتبه إلى التفاصيل الدقيقة. فهل تبذل الوقت والجهد للتعلُّم والاستفادة؟ فغايةُ مرادك أن يقول الزبون بلسان حاله: أنا أريد أن أُنشئ عملاً معك!

في مناسبــة لقاء العمل الجماعــي، يمكن تبادُلُ بطاقات العمل في بداية التقــديم أو عند الوداع. وكما هو الحــال في اجتماعات العمل، مــن المفضَّل تبادُلُ البطاقــات في مرحلةٍ مبكِّرةٍ قــدر الإمكان، لأنك بذلــك تستطيــع أن تَستعمــل معلومــاتِ البطاقة لتعزيــز التفاعل مع الآخريــن. لا تَفترض أبداً أن أحداً يرغب في الحصول على بطاقتك، بل بادرْ أنــت بالاستئذان، وقل: «أيمكننــي الحصول على بطاقتك؟» ثــم استأذِنْ ثانيةً وقــل: «أتسمح بأن أقدِّم لــك بطاقتي؟». فقد اتفق لي شخصيّــاً أن التقيتُ أشخاصاً اعتــذروا عن قبول بطاقتي بعد أن عرضتُها عليهم. ولا شــكَّ في أن الإحراجَ والتأثُّر سيكونان أقلَّ بكثير إذا عُرضــتِ البطاقةُ شفهيّــاً واعتذر الشخصُ عــن قبولها. أما إذا اعتــذر عــن قبولها وأنــت تُمسكُ بهــا، فالحرج سيكــون عندها على أشُــدِّه. لذا، أَظْهِــر الاحترامَ بالســؤال أولاً، ولا تفترضْ شيئاً وأنت تسعى إلى بناء العلاقة وكسب الثقة.

في بعض الحالات يكون من الخطأ أن تطلب بطاقةَ الشخص الآخر. فالمديـرون مثلاً يتبادلون بطاقات العمل مـع نظرائهم في المرتبة فقط. وإذا طلب منك شخصٌ ذو مرتبةٍ عاليةٍ بطاقتك، فعُدَّه من باب التكريم، ولا تفترض أن يَتقبَّل بطاقتَك بالمقابل.

افترض أنك تريـد تدوين ملاحظاتٍ على بطاقة عمـلٍ تلقَّيْتها توّاً، مــاذا تفعل؟ إنه دافعٌ متهوِّرٌ شائع، ويجب معالجتُه بعناية وذلك لتجنب الإساءة إلى الشخص الآخر أو جَرْح شعوره. ففي دول آسية مثلاً، لا تُعَدُّ بطاقـةُ العمل مجرَّد قطعة ورق طُبِـع عليها بعض المعلومات، إنها صورةٌ لمقدِّمها؛ ولذلك فإن الكتابةَ على البطاقة تشويهٌ لحياة صاحبها. وحتى في أمريكة الشمالية، تُعَدُّ الكتابةُ خلف بطاقة العمل إهانةً لمقدِّمها. ومع ذلك، فإن تدوينَ الملاحظات طريقةٌ سريعةٌ لتجميع المعلومات الأساسية عـن الزبون والاحتفاظ بها. فـإذا أردتَ كتابةَ ملاحظـاتٍ عن شخصٍ التقيتَـه تـوّاً، فافعلْ ذلك بتحفُّـظ، وفي غياب هذا الشخـص بالتأكيد. واكتـبْ رؤوس أقلامٍ تُذكِّرك بهذه المعلومـات إلى أن تتمكَّن من كتابتها بالتفصيل بعيداً عن أنظار صاحب البطاقة.

ثمـة موقفٌ آخر فيـه فرصةٌ لإظهار آداب السلـوك: طَلَبَ إليك أحدُ الأشخـاص الاتصال به بعد أسبوعين مـن عودتك إلى بلدك، وطَلَبَ أن يكـون الاتصـال على هاتفه الجوال، ولكنَّ هـذا الرقم غير موجود على بطاقة العمل.

سؤال: أين تدوِّن رقم الهاتف؟

الجواب: خلف بطاقة العمل.

ولكـن لا بدَّ من أن تستأذن فتقول: «هل لديـك مانعٌ إن دوَّنتُ الرقْمَ خلـف بطاقة عملك؟» فهذا يدلُّ علـى أنك تَعرف آدابَ تبادُل البطاقات التـي تقضي بأنه من غير المناسب فِعـلُ ذلك، لأنه يسيءُ إلى صاحبها. هذه الأمور الدقيقة تساعد على تَميُّزك بطريقةٍ فعَّالةٍ جدّاً على مختلف المستويات، لأنك تُظْهِر مزيداً من الاحترام والدراية.

موقفٌ آخر: التقيتَ شخصاً يريد أن يعطيك بعض المعلومات الأساسية عـن الشركة، وأردت تدوين بعض الملاحظات. إن تدوين هذه الملاحظات على بطاقة العمل أمرٌ مُغْرٍ بطبيعته. ولكن تأمَّل ما يلي: إن حجم البطاقة صغيرٌ نسبيّاً، على حين أن الملاحظات التي ستُدوَّن ليست كذلك. فما هو الانطبـاع إزاء تدويـن هذه الملاحظات على بطاقةٍ صغـيرة؟ إنه يعني أن تلـك الملاحظات غير مهمة. فكن مدركاً لهذا الأمر، واضبطْ تصرفاتك. واحرص على أن تحمل محفظة أوراقك، أو مفكِّرةً لمثل هذه المناسبات.

ضَـعْ في اعتبـارك أيضاً أنـك إذا كنتَ ضيفاً على أحـد الأشخاص، فينبغـي أن يَجري تبـادُل بطاقات العمل بمنتهى اللباقـة. فأنت لا تريد أن تُعرِّض مضيفك لإساءةٍ عن طريق استغـلال حُسْن ضيافته لفائدةٍ شخصيـةٍ أو كَسْبٍ مهنـي. وبعبارةٍ أخرى، أنت هنـا لستَ في لقاء عملٍ جماعـي. مـن جهة أخرى، قـد تنشأ فرصٌ -غالباً ما تَـبرْز في أوقاتٍ غـير متوقَّعة- تُمكِّن من الاتصال بالآخرين. فمن سلامةِ الرأي إذن أن يَجري تبادُل بطاقات العمل بتحفُّظ بحيث لا تُسيء إلى مُضِيفك.

إرشادات في بطاقات العمل

- احتفظ ببطاقات العمل في محفظة أنيقة.
- استعمل نوعية جيدة من بطاقات العمل.
- تأكَّد أن اسمك هو أبرز ما في البطاقة.
- تأكـد أن بطاقاتـك ذات مظهر أنيـق؛ فالبطاقات المشوَّهة لا تعطي انطباعًا حسنًا عنك.
- لا تفترض أن أحدًا يود الحصول على بطاقتك؛ اسأل أولاً.
- لا تطلـب مـن مدير رفيع المستوى بطاقة عمله. فمعظم هؤلاء المديرين لا يتبادلون البطاقات إلا مع نظرائهم في المرتبة.
- تذكَّـر أن بطاقـة العمل تعبير عنك وعن الشركة التي تمثِّلها. لذا ينبغي مراعـاة الأصول فيما يتعلـق بإنشائها، وتصميمها، وتقديمهـا، وتَسلُّمهـا، وشكر صاحبها، ومـكان وضعها. اغتنم فرصة التألق بها.
- لا تكتـب على بطاقة العمل دون استئذان، أو اكتب عليها دون أن يراك صاحبها.

13



آداب السفر وقواعد السلوك الدولية

سـؤال: أنـتَ مندوبُ المبيعات الأول، وترغـب في عقد لقاءٍ مع مدير شركـةٍ في اليابان، وواجهتْـك صعوباتٌ للاتصال به بغيـة ضَرْب موعدٍ معه. كيف تُحصِّل الموعد مع نظيرك الدولي في الخارج؟

الجـواب: الطريقةُ الوحيدة التي تتمكَّن بهـا الحصولَ على موعدٍ للِّقاء هي عن طريق طرفٍ ثالثٍ مشترك. وليكن معلوماً بأن من المعهود أن يَجتمع النظيرُ بنظيره فقط. ولذلك، فإن ابتعاثَ شخصٍ عاديٍّ من شركةٍ أمريكيةٍ مثـلاً لمقابلة مدير شركةٍ أخرى يُعَـدُّ نوعاً من الإهانة. وعلى هذا فإن مديرَ الشركة هو الشخصُ الوحيد الذي يجب أن يقابِل مديرَ الشركة اليابانية.

إن معرفـةَ الأصـول الصحيحـة للتعامل في عالَم الأعمـال أمرٌ حيويٌّ لتحقيق النجاح في عالَمنا اليوم. وقد بات من المألوف، في عصر الاتصالات

الفوريــة ورحلات السفر العالمية، وجودُ اتصالاتٍ وفرص أعمالٍ في جميع أرجــاء العــالم. ولا بدَّ أن رجــلَ الأعمال الخبير يــدرك أن معرفةَ عادات وتقاليــد البلد المقصــود قبل السفر أمرٌ أساسيٌّ لعمــلٍ مزدهرٍ في ميدان الأعمــال العالميــة المعاصرة. وإن رجــلَ الأعمال الناجح الــذي يُعِدُّ العُدَّةَ لقيــادة عمــلٍ ناجحٍ في بلــدٍ آخر، يدرس عــاداتِ وتقاليدَ هــذا البلد قبل زيارتــه لها. على أن بذْلَ وقتك وجهدك في هذا السبيل يُكْسِبك الاحترام في الوقت الذي تُظهِر فيه احترامك لعادات وتقاليد نظرائك الدوليين في العمل. يتناول هذا الفصل مسائل آداب السفر وقواعد السلوك العالمية.

ثمة في العــالم نمطان من الثقافة هما: الثقافــة ذات المقام العالي، والثقافــة ذات المقــام المنخفض، إشارةً إلى الطريقــة التي يتفاعل فيها الأشخاصُ الذين ينتمون إلى ثقافاتٍ مختلفة ويتصلون فيما بينهم. كلتا الثقافتــين تمثِّل طرائــقَ مختلفةً في تكوين المفاهيــم والاتصال؛ ومنها: اللغــة، والاتصــال اللفظــي واللالفظي، والعــادات، والقيــم الشعورية، ومفاهيم الزمان والمكان. وسنقلِّب الرأي في كلٍّ منها.

يُعرِّف العالم إدوارد هول الثقافةَ على أنها «الوسط المحيط بالإنسان؛ وليس هناك مظهرٌ من مظاهر الحياة لهذا الإنسان لا يتأثَّر بالثقافة ولا يتغــيرَّ بفعلها. وهذا يتناول الشخصيــةَ، وكيفَ يعبرُ الناسُ عن أنفسهم (ومنهــا ألوان العاطفة)، وطريقةَ تفكيرهــم، وكيفَ يتحركون، ويَحلُّون مشاكلهم، ويَبنون مدنَهــم وينظِّمونها، وكيفَ تَعمل أنظمةُ وسائل النقل وتُنظَّم، إضافةً إلى كيفيةِ تجَمُّع الأنظمة الاقتصادية والحكومية وعملها.

إنهـا أقل المظاهر المدروسة التي تؤثّر في السلوك بأدقّ الوسائل وأشدّها حذقاً». (هول، 1976، ص. 14)

لنتأمّـل الثقافـات ذات المقام المنخفض، كتلـك الموجودة في أمريكة الشمالية، وأوروبا الغربية.

أهم الصفات المميّزة للثقافات ذات المقام المنخفض:

- الفردانيـة [مذهبٌ يقول بأن مصالـح الفرد يجب أن تكون فوق أيّ اعتبار].
- المنطقية والخطية.
- التوجُّه الفكري والعاطفي نحو «هنا» و«الآن».
- التغيير جيد؛ والوقت هو المال.
- طغيان الاتصال اللفظي على الرسائل اللالفظية.
- الحقائق مقابل الحدس [الإدراك المباشر للحقائق من غير ما استعانةٍ بأيّ عمليةٍ عقليةٍ واعية].
- المباشرة والمنافسة.
- الحرية في توجيه الأسئلة بصراحة، وتحدّي الوضع الراهن.

أمـا الثقافـات ذات المقـام العـالي، كتلـك الموجـودة في آسيـة، وإفريقيـة، وأمريكة الجنوبية، وكثيرٍ مـن دول الشرق الأوسط، فلها صفاتٌ مميّزةٌ مختلفة.

أهم الصفات المميِّزة للثقافات ذات المقام العالي:

- الإنجاز الجماعي مقابل الإنجاز الفردي.
- تطوير الثقة بين الأشخاص يحتلُّ المقام الأول.
- الحدس؛ العواطف تُقدَّر عالياً فوق الكلمات أو التفكير.
- التأكيد على المعلومات غير اللفظية.
- التكيُّف مع التقاليد والأعراف.
- الأساليب السلوكية، وحركات الجسم (لغة الجسد)، والصوت، واللهجة، والإيماءات، والوضع العائلي أحياناً، لها أهمية أكبر بكثير من اللغة المنمَّقة، والتواضع، والاعتذارات المتقنة.

كيف تؤثر الثقافة في العمل

دقَّة المواعيد: دقَّةُ المواعيد أمرٌ متوقَّع؛ فلا تستغرب إذا وصل الشخصُ الذي ستلتقيه قبل الموعد بعشر دقائق أو ربع ساعة. أما في الصين، حيث تنشط فعاليات البناء وتشتد زحمةُ حركة المرور والاختناقات الطُّرقية، فقد غدا الوصولُ المتأخرُ إلى الاجتماعات أمراً طبيعيّاً ومعروفَ السبب. ولا أحد يَعُدُّ هذا التأخير عملاً خارجاً عن آداب السلوك.

الألقاب وعبارات التبجيل: ينبغي استعمال الألقاب دوماً. وإن تبادُل بطاقات العمل أمرٌ شائع يرمز إلى الضيافة كتقديم القهوة أو المشروبات. وحتى في أثناء العمل، قد يقدّم المُضيف ضيافةً يتعينّ على الضيف أن يَقبلها.

الاتصالات: من المفيد تحضير اتصال ثنائي اللغة قبل الوصول. ينبغي أن تُتَرجَم الموادُ الترويجية والتفاوضية وتُطبَع قبل أن تغادر بلدك، وتُعرَض بلغة الدولة المُضيفة. ذلك أن خدمات الترجمة في الفنادق باهظة التكاليف وليست موثوقة دائماً.

قبل أن تغادر بلدك، ادرس العادات والتقاليد السائدة في المكان المقصود، والمسائل المتعلقة بالسفر إليه، وتعرَّف إلى شخصٍ يُمْكنك استشارته في أثناء الرحلة. لا تنتظرْ إلى أن تعود من الرحلة لتكتشف أخطاءك الثقافية، لأن الأوان يكون قد فات. فدراسة الأمور سلفاً، والتخطيط، والتحضير الجيد، تحقّق لك الفائدة من سفرك وأعمالك الدولية.

وكثيراً ما يؤدّي الخطأُ الثقافي إلى تقويض اجتماعٍ ولو رُتّب بعناية. قابلتُ مرةً مديرَ محطةٍ تلفازية فأخبرني قصةً حدثت معه في اليابان عن سوء تفاهمٍ ثقافيّ. إذ أمكنه، بعد أشهر من المساعي، تحديدُ موعد المقابلة بمساعدة طرفٍ ثالثٍ مشترك. وفي اللحظة الأخيرة، قرَّر أن يرافقه شريكُه في العمل على أمل أن يساعده في المفاوضات. وصل الاثنان إلى قاعة الاستقبال، وانتظرا أكثر من ساعتين، فأخذا يَطّلعان على بعض الأعمال التي كانا قد جلباها معهما، بغية قطْع الوقت.

وأخـيراً، عندما التقيـا المضيفَ اليابـاني ودُعِيـا إلى مكتبه، لاحظ مديـر المحطة التلفزيونيـة أن شريكَه يَستعمل في المحادثـة الاسمَ الأول فقط للمضيف الياباني، وأنه حين جلس وضع إحدى ساقَيْه فوق الأخرى، وكان نعل حذائه باتجاه مُضيفه.

وعلى أثر ذلك، لم تُبرَم أيُّ صفقة عمل في ذلك اليوم، ولم تجْرِ بعدها أيٌّ اتصالات فيما بينهم لشهور عديدة. حاول مديرُ المحطة التلفزيونية استعادةَ الاتصال عن طريق الهاتف والبريد الالكتروني والفاكس، ولكن جميـع محاولاته باءت بالإخفاق. واستمـرت هذه المحاولات سنةً كاملةً، إلى أن تمكَّن مـن الحصول على موعدٍ آخر. وكان أوَّل شيءٍ قاله المدير اليابـاني هو: «أنـت تَعلم أننا كنـا راغبَيْن في إقامة عملٍ معـاً منذ مدةٍ طويلة، ولكن هذا لم يحصل بسبب ذلك الشخص الذي أحضرتَه معك إلى اجتماعنا الأول». وهكذا فإن الأخطاء الثقافية قد تُفسِد عملك.

يتضمَّن البروتوكول الدولي المتعلِّق بالأعمال كثيراً من الأمور الدقيقة المهمة. تأمَّل ما يلي:

- الطريقة الوحيـدة لتحصيل لقاءٍ في بلدٍ آخر هي الاستعانة بطرف ثالثٍ مشترك.
- لا تَشـرعْ بإنشاء علاقة عملٍ قبل عقـد لقاءَيْن تَمهيديَّيْن أو ثلاثـة؛ عند ذلك تكون قادراً على تقييم رغبة الطرف الآخر في إنشاء علاقة العمل هذه.
- ضع برنامجاً للعمل، وتَوقَّعْ حصول ردود فعل واعتراضات.

- تَـرْكُ مسافةٍ مناسبةٍ بينك وبين محدِّثك دليل الاحترام في جميـع الأحوال. وليكن معلوماً أن هذه المسافة تختلف من بلدٍ إلى آخر.

- تُعَـدُّ المصافحـةُ مظهـراً معياريّـاً للتحية في جميـع أنحاء العـالم. ومـع ذلـك، فإنهـا تختلف من بلـدٍ إلى آخـر. ففي فرنسـا، تكون المصافحةُ بهز اليد مرةً أو مرتين. وفي البلاد العربية واللاتينيـة تكون المصافحةُ ببطء ولـين. وفي ألمانيا تكـون بهـزِّ اليد مرةً واحـدةً بسرعـةٍ ونشـاط. وفي اليابان يرافـق المصافحةَ انحناءةٌ صغـيرة. وهناك ثلاثة مستويات من الانحناء لإظهار الاحـترام: زاوية انحناء تساوي 15%، و35%، و50%. فكلمـا زادت مرتبـة الشخص زادت زاوية الانحناء إلى أن تصل إلى 50%.

- كذلـك الملامسـة والعنـاق تختلف مـن بلدٍ إلى آخـر. ومن كمال الأدب أنك حين تَستقبل في بلدك أشخاصاً من ثقافات مختلفـة، فمن كمال الأدب أن ترحِّـب بهم بالطريقة المألوفة لديهم. فكم شاهدنا صوراً ومشاهدَ للرئيس بوش وهو يمسك بأيـدي الـزوَّار الرفيعي المقـام من بلدانٍ أخـرى في «حديقة الزهـور». وهذا يدلُّ علـى أن الرئيس بوشـ يُظهِر الاحترامَ للثقافات والتقاليد الأخرى، ولو كان في بلده. ولا شكَّ في أنها لفتةٌ لبقةٌ ملؤها التقدير والاحترام، تساعد كثيراً على تطوير العلاقات؛ وهذا هو ما تصبو إليه دائماً.

☜ التقبيل: يُنسَب إلى الفرنسيين أنهم يُقبِّلون كلا الخدَّيْن. ولما كنا نعيش في مجتمعٍ عالمي، فقد اختار معظمُ الناس هذا النمطَ من الترحيب. إذا كنتَ تريد التقبيل، فضعْ في اعتبارك أن «القُبلة الهوائية» [في الهواء] تُعَدُّ من مظاهر التصنُّع والتكلُّف؛ وأن موضع القُبلة هو الخدّ. لذا يَحْسُن أن تُقبِّل من الجانب الأيمن، واضعاً خدَّك الأيمن إلى الخدِّ الأيمن المقابل. ولهذه الطريقة في التحية جذورٌ تاريخيةٌ عميقةٌ تعود إلى أيام الفرسان، حيث كان الفارسُ يقترب من الفارس الآخر يرفع كلٌّ منهما يَدَه اليمنى إشارةً إلى السِّلْم، وليُظهِر كلٌّ منهما لصاحبه أنه لا يُخفي سلاحاً. وبناءً على هذه اللفتة، نشأتْ طريقةُ البدء بالمصافحة وتقبيل الخدين من الجهة اليمنى. أما في بلجيكا، فالتقبيل عندهم ثلاث قُبلات، وقد يصل إلى أربعٍ في مناطق أخرى من العالم.

☜ اللباس: احرصْ على أن يكون مظهرُك أنيقاً ومحافظاً، ويَنِمُّ عن احترافيتك. أما ما يتعلَّق بلباس النساء، فما زالت التنورة مفضَّلةً على البنطال في عالمَ الأعمال اليوم، هنا وفي سائر أنحاء العالم. الذهب، واللؤلو، والجوارب، والبنطال المحايد، والثوب ذو القبة المغلقة الذي يصل طوله إلى الركبة أو أسفل منها، كلُّ ذلك يُعَدُّ من تمام الاحترافية (انظر الفصل 11). وتجدر الإشارة إلى الفكرة القائلة بأنه كلما علا مقام المرأة زاد طول ملابسها.

- الجلوس: اجلس مع التركيز نحو الأمام، وبحيث تتشكَّل زاوية V بين ظهرك ومسند الكرسي. الساقان مائلتان قليلاً نحو اليمين أو اليسار. وإذا وضعتَ إحدى قدميك أو ساقيك فوق الأخرى، تبقى الساقان مائلتين إلى أحد الاتجاهين، وخاصةً النساء. أما الرجال، فيجب أن يقاوموا إغراء الجلوس بحيث يكون رسغ إحدى القدمين فوق ركبة الساق الأخرى، ذلك أن هذه الوضعيةَ تكوِّن حاجزاً أمام محدِّثك. وكذلك فإن ظهور أسفل الحذاء، ينطوي على إساءةٍ بالغةٍ لُمضيفك.

- تبادل بطاقات العمل: تذكَّر أن تُقدِّم البطاقةَ وتَتسلَّمها وأنت تُمسكها بإبهاميك من زاويتَيْها السفليتين (طريقةٌ رسميةٌ جدّاً)، أو تُمسكها بإبهام واحد وسبَّابة من زاوية واحدة منها (أقلُّ رسميةً من سابقتها). وأهم نقطة تتعلق بتبادل البطاقات هي شُكْرُ صاحبها، ثم وضْعُها في مكانٍ مناسب. يرجى الانتباه إلى عدم استعمال ظهر البطاقة لتدوين معلومات تسويقية أو تفاصيل عن الخدمات والإمكانات وما شابه ذلك، وإنما يُستعمل لغرضٍ واحدٍ فقط، وهو كتابة ما دُوِّن على وجه البطاقة بلغة صاحبها. أما إعلانات التسويق المتفرِّقة فينبغي طباعتها على نموذج تسويقي منفصل بغية التوزيع.

- التشريفات: تَجَنَّب استعمالَ الاسم الأول وحده من حيث المبدأ، بل استعملْ دائماً اللقب التبجيلي للشخص إلا إذا طُلِبَ منك خلاف ذلك. فإن كان الشخصُ رفيعَ المستوى،

وبحضور موظفيه وغيرهم من الضيوف والزملاء، فاستعملْ لقبه التبجيلي لإظهار مزيدٍ من الاحترام. فإن سُمِح لك بمخاطبة هذا الشخص باسمه الأول، فافعل هذا بصورةٍ شخصية، لا في اجتماع العمل أثناء المفاوضات الرسمية.

- الترجمة الفورية: اصطحبْ مترجمك الخاص؛ إذ يمكن فقدان كثيرٍ من المعلومات في أثناء عملية الترجمة.
- قَدِّمْ زملاءك بطريقة احترافية. (انظر الفصل الثالث).
- هيِّئ جدولاً للأعمال، ولو لم يفعل الآخرون. فمن شأن ذلك أن يجعلك متميِّزاً باحترافيتك، ويُظهِر أنك مستعدٌّ حقّاً للاجتماع. ولا يَمنع وجودُ بنودٍ قليلة لجدول الأعمال من إعداده وتوزيعه سلفاً على المجتمعين.
- خطِّط جيداً للاجتماع، وكن مستعدّاً قبل الذهاب؛ فالآخرون يفعلون ذلك. توقَّعْ حصول ردود فعل واعتراضات ومفاجآت تتطلَّب منك أن تتغلَّب عليها بمهارة؛ فكن مستعدّاً للردِّ عليها، وتفنيد الاعتراضات، والتغلُّب على العقبات، والظَّفر.
- انتبه إلى دقَّة بعض الثقافات. ففي اليابان مثلاً، لا يقولون «لا» أبداً، بحكم انتمائهم إلى ثقافةٍ غايةٍ في التهذيب، بل يقولون بدلاً من ذلك: «ربما في وقتٍ آخر»، أو «قد يكون هذا غير ممكن». فقراءة ما بين السطور، وتَفَهُّم دِقَّته يوصلك

إلى المعنى الحقيقي المـراد وهو «لا سبيل إلى ذلك»، أو «هذا لن يحدث».

☜ لتقديم الهدايـا دورٌ كبيرٌ في عالَم الأعمال الدولية. ويرجى التنبُّـه في هذا الصدد إلى ألوان أغلفة الهدايا لأنها قد تكون مسيئـةً للآخرين، وإلى الأرقـام التي يَعُدُّهـا البعض مجلبةً لسوء الحظ، وإلى الشريط الذي تُلَفُّ به الهدية، وإلى الهدية نفسِها بالطبـع. كذلك ينبغي معرفة لِمَن ستُقدَّم إليه الهدية، ومتى مع مراعاة عدم المغالاة فيها.

☜ الحـركات التعبيرية، والمزاح، واستعمـال اللهجات العامية وغير المأنوسة، ومخاطبة الآخرين بأسمائهم الأولى فقط في مرحلـةٍ مبكرةٍ جدّاً من تأسيس العلاقات، كلُّ ذلك يمكن أن يكون مخرِّباً لصورتك الاحترافية.

☜ حـاول أن تتعلَّم بعض الكلمات والعبارات الأساسية من لغة الزبون، تكفي لإظهار أنك قد بذلت جهدك في ذلك، ولو كانت طريقةُ لفظـك غير متقنة تماماً. فهذا يقطع شوطاً بعيداً في طريق التحبُّب إلى الناس في أي بلدٍ من البلدان. هل تَعْلم أن الرئيس كيندي عُرِفَ بأنه «الرجل الذي رافق جاكلين كيندي إلى فرنسة»؟ لماذا؟ لأن السيدة كيندي ألقتْ خطاباً، تحدَّثتْ فيـه باللغة الفرنسيـة بطلاقة، فأحدثَ انطباعـاً حسناً لدى الشعب الفرنسي، وأثار مشاعره.

☜ الأيـدي توضـع عـادةً فـوق الطاولـة أثنـاء الاجتمـاع والمفاوضات، وإلاً فإن جدارتـك وقدراتك الاحترافية تكون عرضةً للضياع.

☜ ثمـة اختلافاتٌ حول مفهـوم الوقت. فالأمريكيـون يعملون بنمـط الثقافة ذات المقام المنخفض والزمن الواحد. والوقت عندهـم يعني المـال، وشعارهـم: «لنعمل هـذا الآن». أما في الثقافات ذات المقام العالي والزمن المتعدد، فالوقت عندهم مرتبطٌ بسلسلة من الإجراءات التي يجب أن تؤدِّيَ إلى حدثٍ رئيس واحد، كالمحاضرة أو الوليمة.

☜ الترفيـه جزء من برتوكـول الأعمال الدولية. كـن مستعدّاً للردّ على المجاملات المتَّصلة بعروض الترفيه والتسلية.

☜ تتبايـن عـاداتُ الطعام هي الأخرى من بلـدٍ إلى آخر. ففي بعض الدول كالصين قد يَطرق سَمْعَ الأمريكيين نداءٌ للتنبيه أو الاستيقـاظ لم يعتادوا عليـه، وقد يلاحظون مستوياتٍ من الضجيـج في أثنـاء تناول الطعـام، من قبيل صـوت «شرق» الطعـام عند احتسائه وأثنـاء مضغه. وكذلك تجد أن الأذرعَ التـي طالما تحدثنـا عن ضرورة عـدم وضعها علـى المائدة، توضـع براحةٍ تامةٍ علـى مائدة الطعـام في الصين. ولما كان الصينيون ينحدرون من أصولٍ فقيرةٍ جدّاً، فإنهم لا يفرّطون بشيء، ويأكلـون كلَّ شيءٍ يستطيعون أكله؛ فهم يأكلون لحوم الـكلاب، وعيـون السمك، والأظافـر، والأنواع النـادرة جدّاً

مـن الفطر (يَعُدُّونـه طعاماً خاصّاً مترفـاً)، وأرجل الديكة. أمـا الطريقـة المعتـادة لأكل المعكرونـة في الصـين، فهي أن تقـرِّب الطبق من شفتيك، وأن تَستعمـل عُودَي الأكل لجرف المعكرونة إلى فمك.

لقـد عشتُ هذه التجربـة بنفسي؛ فعندما كنتُ في بكـين، دُعِيتُ مع عـدد من رجـال الأعمال الرفيعـي المستـوى إلى وليمةٍ فاخـرة أقامها عمـدةُ بكين. وضعتُ يديَ اليسرى على حِجْري، وبدأتُ بتناول المعكرونة مـن الصحن وهو على المائـدة مستعينةً بعـودَي الأكل كالمعتاد. غير أن شريكـي الياباني من الولايـات المتحدة، وكان هو الوسيـط فيما بيننا، لفـتَ انتباهي وبينَّ لي دون أن يلحظنا أحـدٌ الطريقةَ الصحيحةَ لتناول المعكرونـة في الصين. قرَّب الصحن من فمه حتى لامَسَ شفتيه بالفعل، وتابع يُرينِي كيفية جَرْفِ المعكرونة إلى فمي، وكلُّ هذا وهو يُسند ذراعه ومرفقه الأيسـر إلى الطاولة. فحذوتُ حَذْوه، وأنا أشعر ببعض الحرج، لكـنَّ ما يبعث على الاطمئنان هو أن هـذه هي الطريقة التي يُفترض أن أتناول بها الطعام مع أصدقائي الصينيين الجدد. وقلتُ في نفسي «ليت ابني اليافع يرى أمه كيف تأكل الآن!».

وتتبـدَّى الاختلافاتُ الثقافيـة في أمور أخرى أيضـاً. من ذلك مثلاً: التقـاط الصـور؛ فكثيرٌ مـن الصينيين يرغبـون في أن تُلتقط لهم صور، وخاصـة مع الأمريكيـين. وقد وجدتُ أنَّ من الطبيعي جـدّاً أن يستوقفك أحـد الأشخاص، كيفما اتَّفق، ويطلـب منك أن تقف معه أمـام المصوِّر لالتقـاط صورة. وهذا يُبرِز فرقـاً ثقافيّاً آخر. المسافةُ بين الأشخاص لها

شأنٌ خطير، لذا يجب أخذها بالحسبان في جميع الأحوال. فالملامسةُ والتعدّي على هذه المسافة، ولو كان لالتقاط الصور، خطأٌ فادحٌ وخاصةً في محيط العمل. كنا مرةً في غداء عمل، ودعانا أحد زملائنا الأمريكيين بعد الغداء لالتقاط صورة جماعية، فوقف وهو يَلفُّ ذراعه اليمنى حول رقبة العمدة معانقاً إياه، مع ابتسامةٍ عريضةٍ مضحكة. فشعر الجميع بالخزي والخذلان. أما العمدة، فتجاوز هذا الموقف بلباقة دون أن ينبس ببنت شفة، وكذلك فعل الجميع. غير أن هذا الزميلَ الأمريكي لم يَعُدْ يُذْكَر اسمه، ولم يُدْعَ إلى أيّ حفلٍ طوال مدة زيارتنا. وهذا يُظهِر كيف أن الأمريكيَّ قد يرتكب بسهولةٍ خطأً مدمّراً له ولمن حوله، ولو كان ثمة كثيرٌ من التحضير والاستعداد. ولما كان من الصعب جدّاً التخلُّص من العادات القديمة، فيجب أن تكون واعياً لبيئتك الثقافية على الدوام، وأن تراعي الأعراف والتقاليد في أثناء الاجتماعات، وفي زياراتك خارج البلاد.

- اليدان: يجب وضع اليدين على الطاولة في غرفة الاجتماعات، أو في قاعة مجلس الإدارة، أو عند تناول الطعام، وألاَّ تضعهما في حِجْرك. والسبب في ذلك ذو وجهَيْن: الأول: أنك تبدو أكثَر احترافيةً، وإشرافاً على الأمور. والثاني: أن الجلوس بهذه الوضعية يُشعِر بالثقة، ويُظهِر أنك لا تُخفي شيئاً.

- آداب ركوب السيارة/الليموزين: يجلس المضيف دوماً في المقعد الخلفي إلى الجانب الأيمن من السيارة. ومن كريم الأخلاق والتشريف أن يَعهد المضيفُ بهذا الموضع لضيفه.

إضافةً إلى ضرورةِ تعلُّـم الثقافة الخاصة بالبلد المقصود والتقاليد المرعية فيه، ثمة آدابٌ عامة تتعلَّق بالسفر يَحْسُن تَذَكُّرها.

وقت السفر

لا تَبخَسْ تقديـر قيمة الوقـت الذي تمضيه في السفـر؛ فهذا الوقت ليس وقتاً ضائعاً، بل يمكن أن يكون وقتاً مناسباً للقيام بأنشطةٍ جماعية مفيـدة، ولـو كانـت غـير مقصـودة. والسفـر إلى أيّ مـكان في العـالم يمنحـك فرصاً لمقابلة أشخاصٍ قـد لا تتسنى لك فرصةُ الالتقاء بهم في الأحـوال العادية. فاغتنم هذه الفرص التي يتيحها سفرك. وإليك بعضَ الإرشادات التي تساعدك على تعزيز مصداقيتك الاحترافية:

الملابس

أنت تستعدُّ لقضاء ساعاتٍ طويلةٍ على متن الطائرة أو القطار، وتودُّ أن تكون مرتاحاً فيها. لذا فأنت تُفضِّل أن ترتديَ ملابس عادية. غير أن كلمتَيْ «مرتاح» و«ملابس عادية» يمكن أن تَعنيا أشياءَ مختلفةً باختلاف الأشخاص. وما دمتَ لا تدري مطلقاً مَن تُصادِف في رحلتك، فيَجْمُل بـك أن ترتديَ ملابسَ رسميـةً دوماً. ومع أن ارتداء كَنْزةٍ وبنطال جينْز مُجعَّـدٍ مريـحٌ في السفر، غير أنـه لا يَمنحك الصـورةَ الاحترافيةَ التي تسعى للظهور بها. فعلى الرجال والنساء أن يرتدوا الملابس الاحترافية. أعـطِ لنفسك الوقتَ الـكافي لتَظهر بالمظهر اللائـق، فأنت لستَ خارج نطاق العمل.

لقد حظيتُ بنصيبٍ وافرٍ من اللقاءات بعددٍ كبيرٍ من رجال الأعمال الذيـن كانت لي معهـم علاقاتٌ عملٍ متينـةٍ وصـلاتٌ شخصيةٌ قوية. أَذْكُـر منها المثـالَ الآتي الذي يَحكـي تجربةً عشتُها في أحـد أسفاري: وصلتُ إلى مقعدي في القسم العادي لطائرةٍ تجارية، وبدأتُ بوضع بعض الأمتعة في الأعلى. لاحظتُ وجودَ حقيبةٍ وعليها العلامةُ التجاريةُ: لويس فويتـون، وهي من العلامات التجارية التي أُحِبُّها. نظرتُ إلى الشخص المجـاور لي في المقعد، فإذا بـي أرى رجلاً متأنِّقَ اللباس رقيقَ الحاشية لدرجةٍ مذهلة؛ كلُّ شيءٍ فيه يدلُّ على أنه رجل أعمالٍ من الطراز الأول. ألقيـتُ عليه التحيـة، وعلَّقتُ على حقيبته، وأخبرتـه بأنني كنتُ أبحث عـن أمتعة سفـر ذات العلامة التجاريـة لويس فويتـون، لكنني عندما رأيـتُ بطاقـة السعر تـردَّدتُ في الشراء. فقال لي بلهجـةٍ ألمانيةٍ قوية: «إذا كنـتِ تريدين هذه العلامـة التجارية، فما عليك سوى أن تشتريها دونما تفكير». جلستُ في مقعدي المجاور لمقعده، وتبادلنا بعض أحاديث المجاملـة. ثم اتَّضح لي أنه كان منشغلاً ولا يلقي بالاً لحديث المجاملة، فحذوتُ حذوه.

وهنا لا بدَّ من القول بأنه كان لديَّ، في الوقت نفسه، زبونةٌ طَلَبَ إليَّ زوجُها الحصول على أحـدث الإرشادات المتعلقة بالثقافة الألمانية، لأنه يزمع زيارة شركة إنتاجٍ ألمانية كبيرة، ويودُّ التأكُّد أنه حصل على مراده تمامـاً بخصوص الثقافة الألمانية. لذلـك، وبعد سماعي هـذه اللهجة الألمانيـة القوية من هذا الرجل، أحببتُ أن أستغلَّ الفرصةَ لأطرح بعض الأسئلـة، وأتعلَّم منه، وقد بدا لي أنـه صاحب ذوقٍ رفيع، وثقافةٍ عالية،

لعلَّه يستطيع مساعدتي في خدمة تلك الزبونة من طريق تأكيد (أو عدم تأكيد) أسئلتي بخصوص الثقافة الألمانية.

انتهـزتُ الفرصة لفتح باب الحوار أثناء توزيع الشراب. وأخبرتُه بأنني لاحظتُ لهجته الألمانية، وأعلمته أنني أعمل مستشارةً في آداب السلـوك والبروتوكـولات. وألمحتُ إليه بلطـفٍ بأنني أُقـدِّر عالياً أيَّ إرشـادٍ يقدِّمه عن الثقافة الألمانية. فهـل كانت لديه هذه الإرشادات ليقدِّمهـا إليَّ يـا ترى؟ الحقيقـةُ أنه كان كريماً في تقـديم المعلومات وغـير ضنـينٍ بها. فلقـد أمضينا بقيـة الرحلة الجوية وهـو يعطيني الكثير من المعارف العميقـة والأمور الدقيقة التي تتعلَّق بثقافة إدارة الأعمـال الألمانيـة. وكان أيضـاً مهذباً جدّاً لدرجة أنـه أوحى إليَّ أن بإمكاني مساعدته على إيضاح بعض الأمور الدقيقة المتعلقة بثقافة إدارة الأعمـال الأمريكية. وكنتُ مَدينـةً له بالطبع. هبطتْ طائرتنا، وكنـا نستعدُّ للخروج من الطائرة، عندمـا فَطِنْتُ إلى أمرٍ يَبعث على الاستغـراب وهو أنه لم يأتِ على ذِكر مجال عمله أبداً. ولهذا سألته: «عـذراً، ما هو مجال عملـك؟» فأخبرني بأنه دبلوماسـي من ألمانيا، وأعطاني بطاقةَ عمله التي تُظهِر بأنه دبلوماسي ألماني رفيع المستوى جـدّاً. كان علـيَّ أن أعـرف ذلـك. بدأنـا بإنشاء علاقـةٍ احترافية، واتضح لي أنه لم يكن رجلاً نبيلاً فحسب، بل أحد المعتبَرين في إدارة الأعمـال أيضـاً. وأنا الآن علـى يقينٍ من أنني لو كنـتُ ارتدي بنطال جينْـز وقميصـاً قطنيّـاً، وكان شعري مهمـلاً ولم أضـع الماكياج، لما استطعتُ التحـدُّث إلى هذا الرجل المعطـاء والاستفادةَ من حكمته.

وهكـذا فإن مظهري الاحترافي وسلوكـي المحترم ساعداني على فتح الباب لعلاقة العمل هذه.

حزم الأمتعة

لا تُكثِر من الأمتعة في سفرك. رتِّبْ أمتعتك بوضع الملابس المتناسبة بعضها إلى بعض، لتسهيل حزمِها ونقْلِها والوصول إليها. الحقائبُ ذات العجـلات حَدَّتْ بشدَّةٍ من توزيـع الإكراميات على عمال نقل الحقائب. تذكَّـر أن القوانـين المتعلِّقة بالحقائب التي يصلـح يحملها المسافر بيده علـى متن الطائرة غالبـاً ما تخضع لقوانين أمنيـة متجدِّدة، لذلك فإن محاولاتك لتجنُّب فحص الحقائب قد تُحبَط بالقواعد الأمنية السارية يوم سفرك. التزمْ أحدثَ الأنظمة والقوانين، واعلمْ أنها خاضعةٌ للتغيير دون إعلامٍ سابق.

تأكَّدْ أنك حزمتَ الأشياءَ التي تُتِيح لك الاجتماعَ بالآخرين والتحدُّث إليهم بفاعلية، فقد تنشأ فرصٌ من هذا القبيل في أثناء سفرك. فمثلاً، تأكَّـدْ أنك تستطيـع الوصول إلى بطاقـات العمل بسهولـة. إذ لن يكون الانطبـاعُ الـذي تُخلِّفه لـدى الآخرين حسنـاً إذا التقيـتَ بعض رجال الأعمـال المعتبَريـن في الطائـرة، ولم يكن لديك ما تقولُه سـوى أن تُقِرَّ بـأن بطاقاتـك موجودة في حقائبـك في مخزن الطائـرة. وكذلك لتكن معـك حقيبـةُ أوراق، أو أدوات احترافيـةٌ للكتابـة وقلـمٌ فاخـر. حـين تمكَّنتُ من إقامة اتصال عملٍ مـع جاري الدبلوماسي الألماني، لاحظتُ أنـه كان يكتـب بقلمٍ فاخـرٍ علـى أوراقٍ يستلُّها من محفظتـه الجلدية.

وبالمثـل، عندما أردتُ تدوين بعض الملاحظات عن إجاباته، كنتُ قادرةً علـى إخراج حقيبـة أوراقي وقلمي الفاخر بسهولـة. وبالتأكيد لن يكون الانطبـاع نفسُه لو أنني أَخرجتُ دفتَر ملاحظـاتٍ مشابهاً للدفتر الذي يستعملـه ابني اليافـع، أو أنني دوَّنـتُ ملاحظاتي علـى منديل المائدة. وبسبـب هذا الاستعداد، أعتقـد أنني كنتُ قادرةً علـى الظهور بصورةٍ احترافيةٍ جديرةٍ بالثقة.

الطعام

إذا أخذنا في الحسبان نوعيةَ الطعام التي تُقدَّم على متن الطائرات في هـذه الأيام، فمـن الحكمة أن تتزوَّد بشيءٍ (أو تشـتري شيئاً) تأكله في أثنـاء الرحلة على أن يكون سهل التناول. انتبه إلى أن القيود الأمنية تُطبَّق على المشروبات وحتى على أدوات التجميل للسيدات.

المنافذ الأمنية

الطريقـةُ المثلـى لتجنُّب العرقلـة على الحواجز الأمنيـة هي معرفةُ مـا يجب عدم ارتدائه كي تتجاوز تلك الحواجـز بهدوء وثقة. علماً بأن أنظمةَ وقوانين الخطـوط الجوية متاحةٌ على الإنترنت مباشرة. اجتنب المـواد التي تُنبِّـه أجهزةَ الكشـف الأمنية كالجواهر وأبـازيم الأحزمة. حـاول انتعـال الأحذية التـي يَسهُل لبْسُهـا وخلعُها. وليكـن معلوماً بأن مظهـرك يؤخذ بالحسبان أيضاً لدى رجال الأمن المدرَّبين على تفحُّص المسافرين. ارتدِ ما يناسب رجال الأعمال المحترفين.

تطبَّق القيود الأمنية على المواد التكنولوجية التي بحوزتك. ويَعلم معظمُ رجال الأعمال الكثيري السفر أنه قد يُطلب منهم تشغيل حواسيبهم المحمولة وعرضها على موظَّفي الأمن. ومن المألوف أن يُصِرَّ ضابط الأمن على تمرير الأداة التكنولوجية في جهاز أشعة إكس، أو تفتيشه قبل حمله في الطائرة. لذلك كُنْ مستعدّاً لمثل هذا، وتأكَّد أن البرمجياتِ الأساسيةَ والموادَّ الأخرى مخزَّنةٌ بطريقةٍ آمنة. يمكنك شراء حقيبة سفر خاصة مصمَّمة للتجهيزات ذات التقنيات العالية.

كن دَمِثاً

يبدو هذا سهلاً. يَجْمُل بك أن تكون لطيفاً ودَمِثاً في أثناء السفر؛ ذلك أن مدة الرحلة والإرهاق، والتعب، والتأخير، من شأنها جميعاً أن تُسهم في زيادة التوتُّر وسرعة الغضب. على أن موظفي الخطوط الجوية هم أيضاً في حالة ضغطٍ كبيرٍ لتأدية واجباتهم ومسؤولياتهم. ومع ذلك، فإن الجميع يقرُّون بأن بعض هؤلاء يتورَّطون في «الشدة»، ويُبْدون تصرُّفاتٍ فظَّةً وعِدائيةً ومتعجرفة، كما عاينْتُ ذلك بنفسي. لذا من المفيد للجميع أن يبذلوا جهداً إضافيّاً، ولا سيما في هذه الأوقات، لإبداء أقصى درجات الاحترام لعناصر السلطة ولموظفي الخطوط الجوية، وإظهار التقدير والإعجاب بجميع الخدمات المقدَّمة الكبيرة منها والصغيرة. إن عبارة: «من فضلك»، و«شكراً لك»، و«عذراً»، و«عفواً»، وغيرها من العبارات لها أثرٌ بعيد في التقدير وتيسير الأمور.

إن هــذه الكلماتِ البسيطةَ التي يَكثر ترددادها على الأفواه في جميع اللغات، تساعدك على التقدم وتَغرس اللطفَ والكياسةَ في حالة الانفعال الشديد الممكن حدوثه عندما تَسود النظراتُ البغيضة ويَنفجر الغضب. ولا شكَّ في أن موقفك الإيجابي وإظهار طاقتك الإيجابية سيكونان في موضــع الملاحظة، وسيَعودان عليك بمثل مــا قدَّمتَ. عند وصولك إلى وجهتك النهائية، قد تجد أن موظف الفندق أكثر استجابة في إعطائك غرفةً أفضــل إذا بيَّنتَ بلباقةٍ سبب عــدم ارتياحك في الغرفة الأولى. وإن سلــوكَك اللطيف مــع الآخرين واحترامَك لهــم سيقدَّر حقَّ قدره، وينتقل «بالعدوى».

الإكرامية

غالبــاً ما تكون الإكراميةُ مربكةً، حتى مع رجال الأعمال الحاذقين. وإذا أنتَ فكرتَ فيها، وجدتَ أن معناها: «ضمان المسارعة إلى التنفيذ». وبعبــارة أخرى: ضمان خدمةٍ جيدة. ومــع أن بروتوكولات الإكرامية في أثناء السفر محيرةٌ، فلا أحد يريد أن يعطيَ انطباعاً بأنه مسافرٌ عديم الخبرة. إليــك بعض النصائح المتعلقة بالإكرامية، يرجى أن تضعها في اعتبارك كي تَظهر بمظهر المسافر الاحترافي الخبير.

أولاً ليســ هنــاك أشياءُ قاطعــةٌ في تحديد مقــدار الإكرامية، ومتى تدفعهــا، ولمن تدفعهــا. فلك الحرية في أن تقدِّمهــا لأيِّ شخص ترغب في إعطائــه. ومع ذلــك، فإن إعطاءها لمديرٍ أو صاحــب مؤسسة يُعَدُّ لا يخلــو مــن الإهانة، لأن رواتبهــم عالية ولا يعتمدون علــى الإكرامية في

دخلهم. غير أنه، بوجه العموم، ينبغي أن تدفع الإكرامية لكلّ مَن يؤدّي لك خدمة.

الإكرامية في المطاعم

النادل: لا توجد قاعدةٌ رسميةٌ تتعلَّق بإكرامية النادل، فهذا الأمر يعود تقديره إلى الضيف. فإذا عوملتَ باحترام وبخصوصية، فمن اللائق أن تدفع الإكرامية. أما مقدارُها، فمن المناسب أن تكون في حدود 10 دولارات أو 20 دولاراً، وفي المطاعم أو الفنادق الباذخة ففي حدود 50 دولاراً و100 دولار. على أن هذه الإكرامية تترك في كثير من الأحيان أثراً طيِّباً دائماً عنك في ذلك المطعم. ولكنْ ما هو مقدار الإكرامية التي ترغب في دفعها كي تؤسِّس علاقةً وطيدةً مع المطعم؟ الجواب: كلما زادت الإكرامية انتعشت العلاقة، ليس مع النادل فحسب، بل مع جميع الذين يقدّمون الخدمات في المطعم، لأنهم سيدركون حينها أنك الشخص الذي يعطي إكراميةً جيدة، ومن المؤكَّد أنَّ عنايتهم بك وبضيوفك ستزداد في مناسباتٍ قادمة. وهذا عنصرٌ مهمٌّ ينبغي أن يكون ماثلاً في ذهنك إن أردتَ أن تصبح زبوناً دائماً في أي مؤسسة.

طاقم الخدمة ورئيسهم: يتقاسمون الإكرامية فيما بينهم، ومقدارها بين 18% و22% من قيمة قائمة حسابك. فإن كنتَ في شك من ذلك، فاكتب على الشيك: «الإكرامية: 22% توزَّع على طاقم الخدمة ورئيسهم». يمكنك أن تزيد النسبة إذا كانت الخدمة ممتازة، والعكس بالعكس.

أسئلة شائعة عن الإكرامية

سؤال: إذا كانت الفاتورة عالية جدّاً بسبب ثمن الشراب، فهل تبقى النسبة المئوية للإكرامية على ما هي عليه؟

الجواب: هذه مسألـةٌ مشحونةٌ بدرجةٍ عاليةٍ بالعواطف والانفعالات فيمـا بـين أصحـاب المطاعـم، وطواقـم الخدمـة، والزبائـن. غير أن أصحاب المطاعم يفترضون أنه إذا كنتَ قادراً على دفْع مبلغ 500 دولار ثمناً للمشروب، فلـن يُعجزك دفْع إكرامية نسبتها المئوية من 20% إلى 22%. لكـن الزبائـن يُحاجُّون بأن الخدمةَ هي نفسُهـا سواءٌ أكان ثمن الشـراب 60 دولاراً أم 500 دولار، لـذا يجـب ألاَّ تكـون الإكرامية بهذه النسبـة الباهظة. هنـاك مطعمٌ تـولىَّ الإشراف والسيطـرة على هذه المعضلـة، ووضَع القاعدة الآتية: يجـب ألاَّ تزيد قيمة الإكرامية على 30 دولاراً مهما بلغت قيمة المشروب.

سؤال: إذا كانت الخدمة سيئة، فهل من اللائق إعطاء إكراميةٍ هزيلة؟

الجـواب: إذا كانت الخدمةُ سيئةً، فمن الطبيعي أن تَقلَّ الإكرامية. ومـع ذلك، ينبغي دائماً إبـلاغ المدير و/أو طاقـم الخدمة مباشرة عن سبـب تخفيض الإكرامية؛ ذلك أن تخفيضهـا دون توضيح السبب غير مناسـبٍ البتة، وقد يـؤدي هذا ببساطة إلى أن تَنعتـك المؤسسةُ وطاقمُ الخدمة بأنك بخيل.

سؤال: إذا طلبتُ كأساً من الماء في المقهى، فهل عليَّ أن أدفع إكرامية؟

الجواب: على الرغم من أنه لا توجد فاتورةُ حسابٍ لكأس الماء، فيجب أن يكون معلوماً أن الذي قدَّم إليك كأس الماء بذل وقتاً وجهداً لتقديم الماء يساوي الوقتَ والجهد الذي سيبذله لو أنك طلبتَ أيَّ شرابٍ آخر. وينبغي أن تعلم أيضاً أنك شَغَلْتَ عمليّاً مقعداً في المقهى، من الممكن أن تكلِّف النادل خسارةً في عائداته. لهذين السببَيْن يُفضَّل أن تدفع إكراميةً إذا طلبتَ الماء في حال جلوسك في المقهى.

سؤال: هل يُعطى موظف المعاطف إكرامية؟

الجواب: نعم. يمكنك أن تدفع إكراميةً مقدارها من دولار واحد إلى 5 دولارات عن كلٍّ معطف، اعتماداً على مكانة المؤسسة. أما الفراء الثمينة، كفرو المِنْك، فقد تتطلب إكراميةً أكبر.

بعض الإرشادات الأخرى

- حَمَّال المطار: من دولار واحد إلى 5 دولارات لكل حقيبة. إياك أن تنسى إعطاء هذا الشخص؛ لأنك قد لا ترى حقائبك ثانية!

- حَمَّال الفندق: إذا كانت حقيبتك ذات عجلات، يمكنك أن تتدبَّر أمرها بنفسك. أما إذا تدبَّر أمرها الحمال، فمن المناسب أن تدفع من دولارين إلى 5 دولارات لكل حقيبة، اعتماداً على مكانة المؤسسة ونوعية الحقيبة

وطبيعـة الموقف. ضعْ في اعتبارك أن حمَّال الفندق لا يقوم بحمْل حقائبك فحسب، بل يزوِّدك بمعلوماتٍ عن غرفتك، وعـن الفندق والخدمات المقدَّمة فيـه، وكذلك عن أنشطة تلـك المنطقـة. ولا شـكَّ في أن الاستعـداد لتقـديم العون بهذه الخدمـات الإضافية يستحق التقديـر والشكر. وتُعَدُّ أهميةُ التفاعـل الشخصي هنا كأهميـة المساعدة المادية. ومن الجدير بالملاحظـة أن حمَّال الفندق باح لي مرةً بأن مقـدار الإكراميـة يزيد بقـدر ما يُكْثرون مـن ترديد اسم نزيل الفندق.

- البـوَّاب: من دولاريـن إلى 5 دولارات لـكل حقيبة، اعتماداً على مكانـة المؤسسـة وطبيعة الموقـف. أمـا الشخص الذي ينـادي مستوقفاً سيارة أجرة، فيعتمد مقـدار إكراميته على حركة المرور ودرجة صعوبتها، إضافةً إلى اعتبارات الطقس، وقـد يكون مبلـغ دولاريـن إلى 5 دولارات مناسبـاً. فإن قدَّم خدماتٍ إضافية، وصل المبلغ إلى 10 دولارات أو أكثر.

- مستخـدَم الفنـدق: تلميـع الحـذاء مـن دولاريـن إلى 5 دولارات.

- تنظيـف الملابـس: لا ضـرورةَ لدفـع إكراميـة، لأن أجـرة التوصيل مشمولة في كلفة التنظيف.

- خدمة الغرف: كثيرٌ من الفنادق تحدد رسْماً إلزاميّاً على خدمة الغرفة. وهذا يلغي الحاجة إلى دفع الإكرامية. وعلى الخادم أن يُعْلِمك بأن الإكرامية قد أُضيفتْ سلفاً إلى الفاتورة. فإن كنتَ في شكٍّ من ذلك، فاسأل.

- مستخدَم تخزين الحقائب والأشياء الأخرى: من دولارين إلى 5 دولارات لكل مادة.

- موظف الإرشاد: تختلف إكراميةُ هذا الموظف باختلاف المكان؛ إذ يختلف وصْفُه لدى الأمريكيين عن وصفه لدى الأوروبيين، ومن ثَمَّ يختلف مقدار الإكرامية تبعاً لذلك. وفي أوروبا يَعتمد دخلُ موظف الإرشاد على الإكراميات فقط، على حين أنه في أمريكة يتقاضى راتباً في غالب الأحيان. وعلى ذلك، فإنه لا يُعطَى، في أمريكة، إكراميةً مقابل عمله؛ كأنْ يُثبِّت حجزاً في مطعم، أو يُحصِّل بطاقةَ دخول إلى المسرح، أو يُرشد إلى مكانٍ ما. ومع ذلك، إذا قدَّم لك هذا الموظف خدماتٍ إضافةً إلى واجباته العادية، فمن المألوف أن تبني علاقةً شخصيةً جدّاً معه، ومن ثَمَّ ينبغي أن تدفع حتماً إكراميةً تتناسب مع تلك الخدمات في نهاية إقامتك في الفندق. يوضَع هذا المبلغ في مغلَّف، مع عبارات شكر مناسبة، وتسلِّمه إليه مباشرةً مع شكرك الحار وتقديرك الخالص. أما مبلغ الإكرامية، فمتروكٌ بأسره لتقديرك؛ وفي حين أن 20 دولاراً يُعَدُّ مبلغاً مقبولاً، فإن 50 دولاراً أو 100

دولار أو أكثر (اعتماداً على الخدمات الفعلية التي قدَّمها) مبلغٌ مناسبٌ تماماً.

☜ شؤون التنظيف: الإكرامية المناسبة مقابل خدمات التنظيف هي دولاران إلى 3 دولارات للغرفة في الليلة. وتقول القاعدة العامة هنا بأن مستوى الإكرامية لا يختلف باختلاف مستوى الإقامة؛ يَستوي في ذلك إقامتُك في فندق فور سيزنز أو ريتز-كارلتون أو في فندقٍ صغيرٍ محلّي. ومع ذلك، فإنَّ مما لا شكَّ فيه أنَّ المرءَ يحتاج عند تطبيق هذه القاعدة إلى استعمال الحسِّ السليم؛ فإذا كنتَ نزيلاً في فندقٍ محليٍّ صغير، أجرةُ الغرفة فيه هي في حدود 30 دولاراً، وليس ثمة الكثير من خدمات التنظيف، فإن دولاراً واحداً يُعَدُّ مقبولاً بالتأكيد. أما إذا كنت نزيلاً في أحد الفنادق الفخمة التي قد تزيد أجرة الغرفة فيها على 400 دولار إلى 500 دولار في الليلة، وكانت خدمات التنظيف تتضمَّن بنوداً كثيرةً جدّاً، فمن المرجَّح أن تزيد المبلغ إلى دولارين في الليلة.

تنبيه: إن تَرْكَ المال في الغرفة وافتراض أنه سيصل إلى عمال التنظيف هو أمرٌ محفوفٌ بالمخاطر في بعض الأحيان. ذلك أن الكثيرين من العمال سيدخلون إلى غرفتك، فكيف تَضمن أن الإكراميةَ وصلتْ إلى الشخص المناسب؟ بل إنها قد تصل إلى أحد عمَّال التنظيف ممَّن حَضَروا للتوّ لتسلُّم مناوبتهم. لذا، فإن الأسلم هنا هو أن تُسلِّم الإكرامية باليد

مباشرةً إلى عامل التنظيف الذي كان يعتني بشؤونك وشؤون غرفتك، وذلك بأن تضع الإكرامية في مغلّف من قرطاسية الفندق، تدوّن عليه كلمةً صغيرة. فإذا حَدَثَ أنك لم تَلتقِ عاملَ التنظيف الخاص بك، فاترك مغلّف الإكرامية في إدارة الفندق، بعد أن تكتب اسم العامل عليه.

- المهندسون: لا داعيَ لإعطائهم إكرامية؛ لأنهم يتقاضون رواتب.

يرجى ملاحظة أن عادات إعطاء الإكرامية تختلف من بلدٍ إلى آخر. لذا، يُنصَح بمعرفة هذه العادات في البلد الذي تزوره. وإذا شعرتَ بضرورةِ فِعْلِ شيءٍ إضافي، كما هو متوقَّع، فإن كتابةَ رسالة تقدير بالجهود الإضافية لهذا الشخص تُوجَّه إلى رئيسه يُعَدُّ أمراً مناسباً جدّاً.

آداب السلوك الدولية في إدارة الأعمال

تتباين آداب السلوك في التنقل والإكرامية والبروتوكولات من منطقةٍ إلى أخرى ومن بلد إلى آخر. ومن ثم كان من الحكمة تقصّي هذه الآداب مقدَّماً. وحيثما كانت الوجهة التي يمكن أن يقودك إليها عملك، فإن المطلوب هو أن تتعرَّف العاداتِ والتقاليدَ وقضايا السفر قبل التوجُّه إلى أي بلد، وأن تَحوز شخصاً يمكنك استشارته أثناء رحلتك. وإن تأجيل اكتشاف أخطائك إلى ما بعد انقضاء الرحلة يعني فوات الأوان. على حين أن التخطيط مقدَّماً يُحقّق الفائدةَ من السفر والأعمال العالمية.

كيف تتدارك الأمر إذا...

... ارتكبتَ خطأً في إحدى رحلاتك الدولية.

اعتذر فور حصول الخطأ. ثم قدِّم اعتذارًا إضافيًّا إذا كنت في بلد رفيع المستوى حيث تكون الاعتذارات الشديدة فيه أمرًا طبيعيًّا.

اعترف بخطئك، وابذل جهدًا مخلصًا لتصحيحه ومعرفة التصرُّف الصحيح، فهذا يقطع شوطًا بعيدًا في طريق الصفح، ويساعد على أن تكون مَرْضيًّا في نهاية المطاف.

لمحةٌ عن حياة المؤلِّفة

جوديث بومان، مؤسِّسةُ شركة مستشاري آداب السلوك الدولية في سنة 1993، وهي إحدى الخبيرات القياديات في آداب السلوك المؤسساتي، والبروتوكول الدولي، والطعام، ولقاءات العمل الجماعي، وأنماط السلوك، والمهارات الشخصية. تُقيم السيدة بومان دوراتٍ تدريبية وحلقات بحث تتصل بآداب السلوك، والحضور الاحترافي لعددٍ من كبريات الشركات، وهي موجِّهة ومقدِّمة في المحافل، إلى جانب أنها محاضِرةٌ في السلوك الاحترافي والبروتوكولات.

تخرَّجت السيدة بومان في جامعة بوسطن، وتابعتْ دراساتها في الاتصالات الفعالة في إدارة الأعمال في جامعة هارفارد. ونالت في سنة 1993 و1995 شهاداتٍ في آداب السلوك لدى الأطفال واليافعين والكبار، إضافةً إلى آداب السلوك المؤسساتي، والبروتوكول الدولي، والمعارف العملية في الطعام. وهي عضوٌ فاعل في العديد من المؤسسات الاحترافية؛ مثل: World Affairs Council، و American Women in

Women in Technology International، وRadio and Television ((WITI)، وBoston Women Communicators، وفي عـددٍ كبـيرٍ مـن مؤتمـرات الهيئـات التجاريـة وإدارة الأعمـال، وNew England Speaker's Association، وNew England Human Resources Association، وGreater Boston Concierge Association، وWomen's Business Network، وWomen's Educational and Industrial Union.

أدارت جوديـث بومـان البرنامَجينْ الأسبوعيـين: Etiquette First وMind Your Manners، في القنـاة التلفزيونيـة New England Cable News مـدةً بلغ مجموعها أربع سنـوات. وكانت تتحدَّث وتَظهر في الراديـو والتلفزيـون المحلِّـي والوطنـي مثـل: Fox News، وUPN 38/WBZ، وChronicle، وCBS This Morning، وthe TV Food Network، وغيرها.

أنشـأت السيدة بومان عموداً أسبوعيّاً عـن آداب السلوك في إحدى المجلات بعنوان Everyday Etiquette، وفي السنوات الستِّ المنصرمة بِيـعَ هـذا الإنتاج في جميـع أرجـاء New England عـن طريق شركة Eagle Tribune Publishing Company.

ظهرتْ مقالاتُ واقتباساتُ السيدة بومان في مجلة Forbes، وCFO Magazine، وCNN Everyday Money، وThe Financial Advisor، وThe Boston Business Journal، وWomen's Business، وMass

High Tech، وLos Angeles Times، وBusiness Week، وBanker & Tradesman، وSelf Magazine، وThe Boston Globe، وThe Boston Herald، وThe Restaurant Review، وThe Boston Courant، وElegant Wedding، وغيرها.

السيدة بومان هي المخرج التنفيذي للبرنامج الفيديوي للتدريب المشترك بعنـوان: Executive Etiquette-First Impressions، الجـزء الأول، وأصدرتْ إلى عهدٍ قريب قرص DVD جديداً بعنوان: DINING 101.

عُرِفَـت السيدة بومان بقدرتها على مساعدة الطلاب والمهنيين على أن التميُّـز في أعمالهـم، وعلى إنشـاء علاقات عملٍ متينــة، وتطويرها وتعاهُدها.

المصادر

Books

Alldessandra, Tonoy, Ph.D., and M.J. O'Connor, Ph.D. *Know Your Customer. The Platinum Rule.*

Fisher, Seymour, Ph.D. *Body Language.*

Hall, Edward T *Beyond Culture.*

———. *The Hidden Dimension.*

———. *The Silent Language.*

Miller, Robert B., and Gary A. Willum, with Alden M. Hayash. *The 5 Paths to Persuasion.*

Riso, Don Richard, and Russ Hudson. *Discovering your Personality Type.*

Tieger, Paul D. and Barbara Barron. *Speedreading People.*

Walters, Barbara. *How to Talk with Practically Anybody about Practically Anything.*

Weill, Sandy. *The Real Deal: My Life in Business and Philanthropy.*

Websites

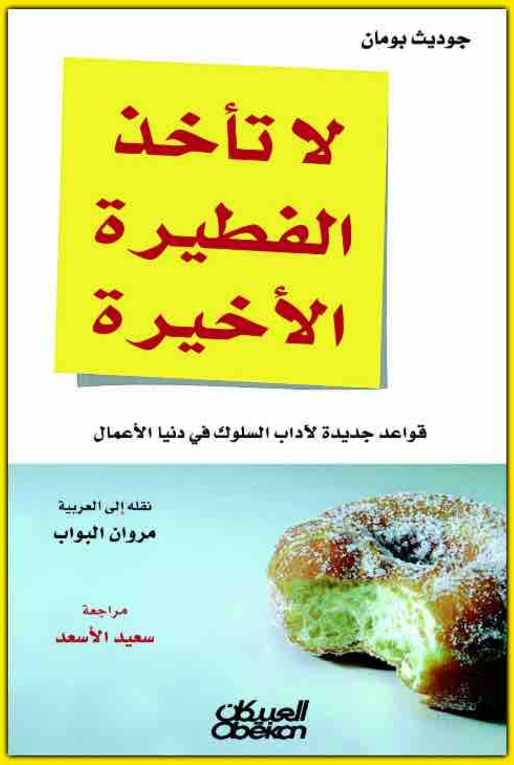
Business Travel News. A publication focused on the news and trends in global business travel.
www.btnmag.com

DISC. A series of assessments and guidelines designed to improve interpersonal relationships, teamwork and productivity. Based on the research of psychologist William Moulton Marston.
www.discprofile.com

Executive Planet Inc. A company and web site devoted to the intricacies of international business travel.
www.executiveplanet.com

Presentations Magazine. A business publication devoted to the skills and technologies of stellar presentations.
www.presentations.com

Toastmasters International. An excellent resource for those endeavoring to improve public speaking skills.
www.toastmasters.org/


جوديث بومان
لا تأخذ الفطيرة الأخيرة
قواعد جديدة لآداب السلوك في دنيا الأعمال
نقله إلى العربية
مروان البواب
مراجعة
سعيد الأسعد
العبيكان
Obeikan